MITEL NETWORKS

5550 IP Console

MANUAL DO UTILIZADOR

MITEL | a pensar em SI

Aviso aos clientes do Canadá

Este aparelho digital de Classe B cumpre a norma canadiana ICES-003.

Aviso aos cientes dos E.U.A.

Este equipamento foi testado e cumpre os limites dos dispositivos digitais de Classe B, de acordo com a Parte 15 das regras FCC. Estes limites são fixados para proporcionar um nível de protecção razoável contra interferências perigosas numa instalação doméstica. Este equipamento gera, utiliza e pode emitir energia de frequência de rádio e, se não for instalado e utilizado de acordo com as instruções, pode causar interferências perigosas nas comunicações de rádio, No entanto, não há garantia de que as interferências não ocorram em determinada instalação. Se este equipamento causar efectivamente interferências perigosas à recepção de rádio ou de televisão, que podem ser determinadas ligando e desligando o equipamento, o utilizador é aconselhado a tentar corrigir as interferências através de uma ou mais das seguintes medidas:

- Reoriente a antena ou coloque-a noutro local.
- Aumente a distância entre o equipamento e o receptor.
- Ligue o equipamento a uma tomada num circuito diferente daquele a que o receptor estava ligado.
- Peça ajuda ao comerciante onde adquiriu o equipamento ou a um técnico de rádio e TV experiente.

Nota: As alterações ou modificações não expressamente aprovadas pela Mitel Networks™ Corporation pode anular o direito do utilizador a trabalhar com o equipamento.

Aviso aos clientes dos países da UE

Nós, Mitel Networks Ltd.
da Mitel Business Park
Portskewett
Caldicott
NP26 5YR
UK

Declaramos, relativamente ao produto adiante mencionado, a presunção de conformidade com as exigências essenciais aplicáveis

da

DIRECTIVA 1999/5/EC DO PARLAMENTO EUROPEU (DIRECTIVA RTTE) E DO CONSELHO

.

Mitel Networks / Consola IP 5550

Qualquer modificação não autorizada do produto anula esta declaração.

Para obter uma cópia da Declaração de Conformidade original e assinada (em conformidade total com a norma EN45014), entre em contacto com o gestor de aprovações de regulamentação (Regulatory Approvals Manager) no endereço acima indicado.

Em conformidade com as normas EN55022, EN55024, EN60950.

Nota: Produto de Classe B.

Avisos

Estes avisos aparecem no produto e na documentação técnica:

AVISO — O aviso indica uma situação de perigo potencial que, se não for evitada, pode resultar em morte ou lesão grave.

CAUTELA — A cautela indica uma situação de perigo potencial que, se não for evitada, pode resultar em lesão mais ou menos grave e/ou prejuízos para o equipamento ou propriedade.

Símbolos

Estes símbolos aparecem no produto:

O ponto de exclamação dentro de um triângulo equilátero indica que a literatura que acompanha o produto inclui instruções de funcionamento e manutenção (serviço) importantes.

®. ™ Marca comercial da Mitel Networks Corporation
© Copyright 2003, Mitel Networks Corporation
Todos os direitos reservados. Impresso no Canadá

Índice

Introdução 3

Introdução 4
Componentes da consola 4
Ecrã da consola 5
Teclado numérico da consola 7
Teclas de função (F1 – F12) 8
Auscultador e suporte 8
Iniciar e fechar a consola IP 5550 Mitel Networks 9
Ajustar a consola 10

Princípios básicos do processamento de chamadas 15

Atender chamadas 16
Marcar números de telefone 18
Prolongar (Transferir) chamadas 20
Colocar em espera e obter chamadas 22
Chamadas em conferência 24
Atender novas chamadas 25
Recuperar a última chamada libertada 25

Funcionalidades avançadas 29

Códigos de conta 31
Boletim electrónico 31
Prioridade de atendimento de chamadas 32
Retenção de chamadas 33
Limiar de chamadas em espera/Janela de Aviso 34
Cancelar o desvio de chamadas 34

Limpar todas as funcionalidades 35
Chamadas de dados 35
Serviço diurno e nocturno 36
Não interromper (Extensões) 37
Chamadas de emergência 38
Códigos de acesso a funcionalidades 39
Programar as teclas programáveis 39
Um botão para o Correio de Voz 40
Mensagem em espera 40
Estado do operador ausente/presente 42
Prioritário 42
Chamada de pessoas 43
Lista telefónica 44
Bloco de notas 45
Chamada de série 45
Monitor do estado do grupo de linhas externas 46
Chamada rápida do sistema 46
Sinalização por tons 47

Funcionalidades de hotel/motel 51

Visualizar e alterar as informações sobre o quarto 52
Procurar quartos 54
Alterar o estado da ocupação e as condições de utilização do quarto 54
Registar a entrada/registar a saída 55
Definir e limpar 'Chamadas de despertar' 55
Definir Restrições de chamadas 56
Bloquear chamadas entre quartos 56
Monitorizar quartos de hóspedes 57
Limpar o registo da mensagem 57
Imprimir relatórios 57

Referência 61
Alarmes 62
Tipos de alarmes 62
Saudações 62
Chamadas reencaminhadas 63
Classe de restrição 64
Classe de serviço 64
Códigos de acesso afuncionalidades 65
Glossário 66
Grupos de procura 68
Zonas de chamadas de pessoas 68
Lista de chamadas rápidas do sistema 69
Mensagens do sistema 70
Directório de telefones 76
Números de linhas externas 76

Índice remissivo 77

Introdução

Introdução

Índice

Introdução 4
Componentes da consola 4
Ecrã da consola 5
Iniciar e fechar a consola IP 5550 March Networks 9
Ajustar a consola 10

Introdução

A Consola 5550 IP Mitel Networks™ é uma consola de operador e uma aplicação de administração para a plataforma de comunicação integrada (ICP) Mitel Networks™. Inclui um teclado especial e uma interface de utilizador intuitiva para um processamento de chamadas fácil e eficaz.

Uma nota sobre disponibilidade de funcionalidades

As funcionalidades disponíveis no sistema telefónico (isto é, a plataforma de comunicações integrada Networks 3300) são activadas automaticamente.

Antes de começar a utilizar a consola

Disponha de alguns minutos para explorar este manual, que contém todas as informações de que necessita para trabalhar com a consola IP 5550 Mitel Networks.

A primeira secção apresenta a consola. Irá conhecer o teclado da consola e saber para que servem as teclas de função do teclado do computador. Também irá conhecer o ecrã da consola e saber como devem ser interpretadas as informações nele apresentadas.

Se ocorrerem problemas durante a utilização da consola, contacte o departamento de comunicações para obter assistência.

Convenções utilizadas neste manual

As teclas de função fixa e as teclas programáveis (ambas as teclas são explicadas mais à frente nesta secção) aparecem em negrito neste manual. Por exemplo, **Atender** ou **Libertar**.

Os comandos das teclas de função que aparecem no ecrã e que correspondem às teclas de função ((F1, F2, F3, etc.) do teclado são apresentadas entre parêntesis, por exemplo, **[Origem]** ou **[Destino]**. Consulte a página 8 para mais informações sobre teclas de função no ecrã.

Componentes da consola

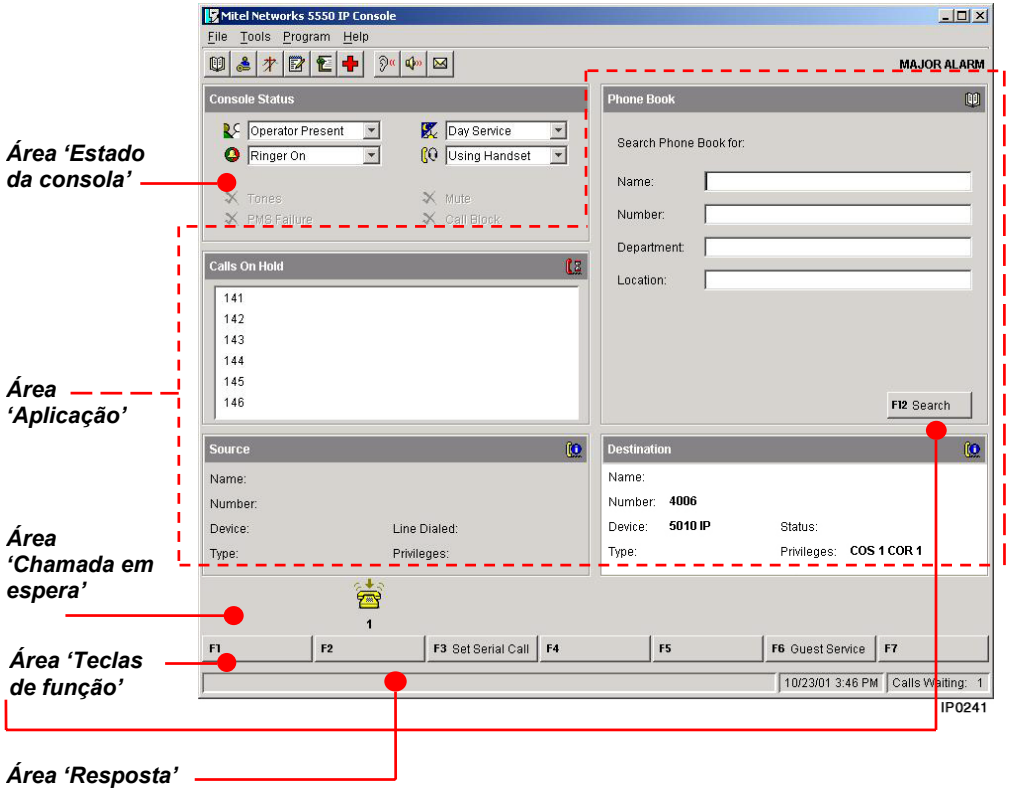
A consola IP 5550 consiste num computador pessoal (PC) com monitor, um teclado de computador, um teclado numérico, um rato e um auscultador com suporte.

O monitor apresenta comandos de processamento de chamadas e informações sobre o estado da chamada. Utilize o teclado numérico para todas as funções de processamento de chamadas, incluindo a marcação. O auscultador (ou auricular opcional) serve para falar com o autor da chamada.

O teclado do computador serve para localizar entradas na lista telefónica ou para escrever no bloco de notas ou no boletim electrónico. As teclas de função (F1, F2, F3, etc.) do teclado executam os comandos da tecla de função que aparecem no ecrã.

Ecrã da consola

O ecrã da consola IP 5550 está dividido em cinco áreas:



- A **área de estado da consola** mostra-lhe rapidamente o estado da consola e do sistema; por exemplo, se a campainha da consola está ligada ou desligada e se o sistema está em serviço diurno ou nocturno.
- A **área da aplicação** está dividida em quatro secções: A secção superior esquerda apresenta informações sobre as chamadas em espera, a área superior direita, uma lista telefónica para localizar utilizadores no sistema e outras ferramentas tais como um bloco de notas electrónico para fazer anotações As duas áreas inferiores apresentam informações sobre a *Origem* (autor da chamada) e o *Destino* (destinatário da chamada) de todas as chamadas processadas pela consola. A área *Origem* também mostra a linha onde a chamada é atendida. A área *Destino* também mostra informações sobre desvio de chamadas.

  As informações apresentadas incluem o nome do interlocutor, o número da extensão ou da linha externa, o tipo de extensão, o estado da chamada (por exemplo, a tocar), os privilégios atribuídos à linha externa ou à extensão, e o tipo de chamada (por exemplo, conferência, nova chamada, série).
- A **área de chamada em espera** apresenta um ícone ( ) como uma indicação visível das chamadas recebidas. O ícone aparece sobre a tecla de função que é utilizada para atender a chamada. A cor do ícone indica o número de chamadas em espera: amarelo ( ) para uma chamada; azul ( ) para duas chamadas e vermelho ( ) para três ou mais chamadas.
- As **áreas das teclas de função** no fundo do ecrã e sobre a área *Destino* (isto é, na lista telefónica) apresentam os comandos das teclas de função. Os comandos correspondem às teclas de função no teclado do computador. Consulte a secção seguinte para mais informações sobre as teclas de função.
- A **área de resposta** no fundo do ecrã apresenta a data e a hora, o número de chamadas em espera para serem atendidas e as mensagens recebidas a partir do sistema.

Perguntas sobre o Estado de Conversa Resiliente

O que é o Estado de Conversa Resiliente?

A resiliência proporciona à rede a capacidade de processar chamadas e de disponibilizar serviço de correio de voz no caso de falha de um sistema 3300 ICP ou de falha a nível da rede. Como resultado, a consola 5550 IP entra em Estado de Conversa Resiliente. O Estado de Conversa Resiliente mantém activas as chamadas em curso quando ocorrem falhas, e retarda a recuperação de falhas (fail-over) ou o processo de novo registo para quando a chamada terminar. Os ícones na área de estado da consola indicam que a consola 5550 IP está em Estado de Conversa Resiliente.

O que é a recuperação de falhas (fail-over)?

A recuperação de falhas ocorre quando a consola 5550 IP efectua o processamento de ligação a um 3300 ICP secundário ou alternativo, durante a resiliência. Note que as funcionalidades de processamento de chamadas, tais como 'Espera', 'Transferir', 'Conferência' e 'Chamar' não estão disponíveis durante a recuperação de falhas Uma vez terminado o processo de recuperação de falhas, as funcionalidades de processamento de chamadas voltam a estar disponíveis.

O que significa na área de estado da consola?

Significa que a consola 5550 IP está ligada ao 3300 ICP principal, assegurando um funcionamento normal.

O que significa na área de estado da consola?

Significa que a consola 5550 IP está ligada a um 3300 ICP secundário ou alternativo, e não ao 3300 ICP original ou principal.

O que significa na área de estado da consola?

Significa que o funcionamento da consola 5550 IP alterna entre os 3300 ICPs. A consola 5550 IP está em estado de recuperação de falhas.

O que significa na área de estado da consola?

Significa que as diversas tentativas da consola 5550 IP se ligar a um 3300 ICP principal ou secundário falharam. A consola 5550 IP continuará a tentar ligar-se a um 3300 ICP.

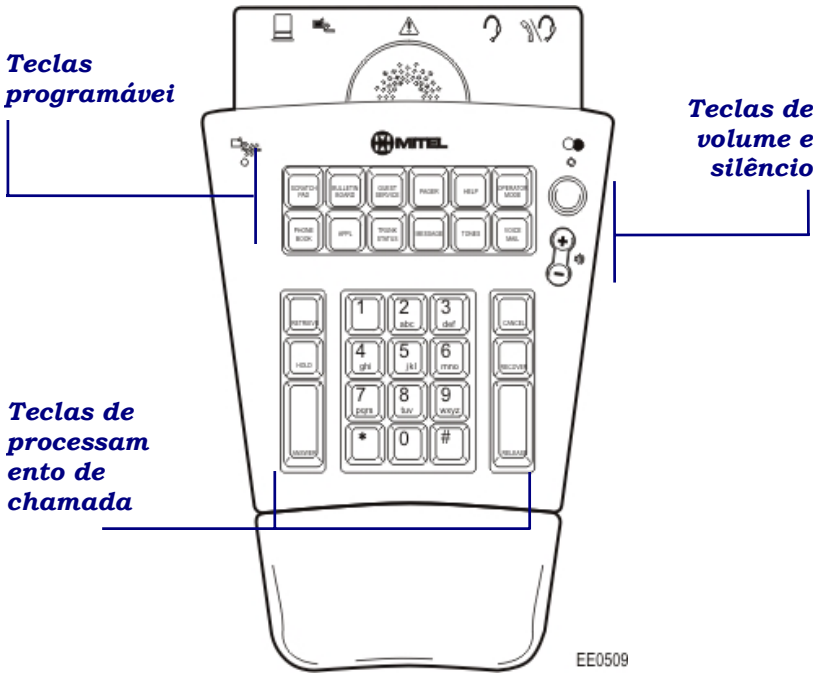
Como proceder quando a consola 5550 IP está em estado de recuperação de falhas?

Anote uma mensagem ou peça ao autor da chamada para telefonar mais tarde (a recuperação de falhas demora geralmente menos de 30 segundos). Logo que a consola se ligar a um 3300 ICP, o ícone irá aparecer na área de estado da consola e será possível retomar o funcionamento normal.

Teclado numérico da consola

O teclado numérico da consola é utilizado para marcar chamadas, processar chamadas e aceder às funcionalidades do ICP 3300. Pode regular a inclinação do teclado e desligá-lo (ou ligá-lo) do suporte do auscultador.

As teclas do teclado numérico estão dispostas em três grupos:



As teclas **'Volume' e 'Silêncio'** são utilizadas para aumentar (+) ou diminuir (-) o volume da campainha e o volume do receptor no auscultador ou no auricular. A tecla **Silêncio** liga e desliga o microfone no auscultador ou auricular.

As teclas de **Processamento de chamadas** são teclas de função fixa utilizadas para atender e gerir chamadas. Incluem 'Obter', 'Colocar em espera', 'Atender', 'Cancelar', 'Recuperar' e 'Libertar'.

As teclas **Programáveis** contêm teclas programáveis que proporcionam acesso às seguintes funcionalidades da consola e serviços do sistema:

BLOCO DE NOTAS	Apresenta um bloco de notas electrónico onde pode escrever mensagens dos autores das chamadas, lembretes, perguntas ou outros apontamentos que anotaria em papel. Também pode utilizar o bloco de notas para guardar números de telefone para fazer marcações rápidas.
BOLETIM ELECTRÓNICO	Apresenta uma área onde pode escrever mensagens que possam ser visualizadas pelas restantes consolas IP 5550 do sistema.
SERVIÇOS DE HÓSPEDES	Apresenta informações sobre o estado do quarto, bem como teclas de função no ecrã para gerir os serviços de hóspedes numa instalação do tipo hotel/motel.
PAGER	Acede ao equipamento de chamada de pessoas para anunciar alguém.
CHAMADA DE EMERGÊNCIA	Faz disparar um alarme na consola quando um utilizador de extensão efectua uma chamada de emergência e identifica a extensão que efectuou a chamada.
AJUDA	Abre a Ajuda, que fornece informações que o ajudam a realizar as tarefas pretendidas.
MODO DO OPERDOR	Volta a apresentar o ecrã principal da consola.
LISTA TELEFÓNICA	Permite localizar e ligar para uma extensão introduzindo o nome do utilizador, o número da extensão ou outros dados.
APPL	Inicia outra aplicação que amplia as capacidades da consola IP 5550. O departamento de comunicações selecciona a aplicação.
ESTADO DA LINHA EXTERNA	Apresenta informações sobre a utilização da linha externa.
MENSAGEM	Apresenta teclas de função para activar ou limpar o indicador de mensagem em espera na extensão marcada.
TONS	Envia dígitos, marcados subsequentemente, sob a forma de tons (utilizados quando se fazem marcações em sistemas de correio de voz).
CORREIO DE VOZ	Transfere uma nova chamada para a caixa de correio de voz do utilizador de uma extensão.

Nota: Algumas das funcionalidades apresentadas são opcionais e podem não aparecer no teclado numérico da consola. Para informações sobre a programação do teclado numérico, consulte 'Programar as teclas programáveis' na página 38.

Teclas de função (F1 – F12)

As teclas de função são as teclas F1 a F12 no teclado do computador. São utilizadas para introduzir comandos apresentados na área de teclas de função no ecrã. Os comandos não estão ligados a uma tecla de função específica; mudam consoante o estado da chamada a ser processada ou a funcionalidade a ser utilizada. Por exemplo, ao chamar uma extensão ocupada, a tecla F4 poderá ser utilizada para solicitar uma 'Chamada de retorno'. Noutra altura, a mesma tecla, F4, poderá ser utilizada para estabelecer uma chamada em conferência.

Auscultador e suporte

A consola 5550 IP está equipada com um auscultador e um suporte. Pode regular a inclinação do suporte e desligá-lo (ou ligá-lo) do teclado numérico da consola.

Os auriculares aprovados pela Mitel Networks também estão disponíveis para utilização com a consola.

Consulte a página 10 para obter mais informações sobre a utilização do auscultador ou do auricular.

Iniciar e fechar a consola IP 5550 Mitel Networks

A consola IP 5550 é iniciada com o estado do operador definido para 'Operador ausente'. Para começar a receber chamadas, é necessário mudar o estado para 'Operador presente'. Para mais informações, consulte a página 41.

Para iniciar a consola IP 5550

- Inicie o Windows.
- Escreva o seu nome de utilizador e palavra-passe.
- Clique no ambiente de trabalho do Windows.

Para fechar a consola IP 5550

- No menu **Ficheiro**, clique em **Sair**.

Aceder a ferramentas de programação e manutenção do sistema

A consola IP 5550 proporciona acesso a ferramentas utilizadas para programar e manter a IPC 3300. O acesso requer autorização (isto é, um nome de utilizador e uma palavra-passe) e é geralmente limitado a técnicos experientes.

Para aceder a ferramentas de programação e manutenção do sistema

- No menu **Ficheiro**, clique em **Ligar a ESM** ou **Ligar ao gestor OPS**.

Nota: O gestor OPS é suportado apenas pelos sistemas operativos Windows 98 e Windows 2000.

Perguntas sobre 'Iniciar e fechar' a consola 5550 IP

O que é que acontece às chamadas recebidas quando se fecha a aplicação da consola IP 5550?

Se a sua consola for a única no sistema, o sistema muda automaticamente para Serviço nocturno 1. As chamadas irão tocar nas campainhas nocturnas ou noutro ponto de atendimento designado. Se existirem outras consolas, a sua muda para o estado 'Operador ausente' quando se fecha a aplicação. Os outros pontos de atendimento irão receber as chamadas que, caso contrário, iriam para a sua consola. Para mais informações, consulte o 'Serviço diurno e nocturno' na página 35 e o 'Estado do operador' na página 41.

O que é que acontece às chamadas recebidas quando se minimiza a janela da consola IP 5550?

A chamada continua a tocar na consola e pode ser atendida premindo a tecla **Atender** no teclado. A janela da consola será automaticamente maximizada se a opção **Janela de Aviso** (consulte a página 28) estiver activada.

É possível utilizar outras aplicações durante o funcionamento da consola IP 5550?

Sim, excepto se o sistema operativo for o Windows 98. Em computadores com o Windows 98 instalado não devem ser executadas outras aplicações (incluindo browsers da Web) em simultâneo com a consola. Com outros sistemas operativos, lembre-se de que o desempenho da consola pode ser adversamente afectado, se estiverem simultaneamente abertas múltiplas aplicações. Se possível, tente limitar a utilização de outras aplicações a períodos de baixo tráfego de chamadas.

Por vezes, o ecrã fica em branco. Porquê?

Existe uma funcionalidade de economia de energia incorporada no computador que reduz automaticamente a intensidade de luz no ecrã se o teclado ou o rato não forem utilizados durante aproximadamente dois minutos. Após cerca de cinco minutos, o ecrã fica em branco. Ao premir a barra de espaços no teclado, o ecrã da consola volta a aparecer.

Ajustar a consola

A consola é concebida a pensar no seu conforto. É possível ajustar a campainha, o idioma do texto no ecrã, o ângulo do teclado, definir se pretende processar chamadas utilizando um auscultador ou um auricular e não só.

Campainha da consola

Para ligar ou desligar a campainha da consola

- Seleccione **Campainha ligada** ou **Campainha desligada** a partir da lista na área *'Estado da consola'*.

Quando a campainha está desligada, o ícone de chamada em espera ( ) é a única indicação de que existem chamadas em espera.

Para regular o volume da campainha

- Enquanto a consola está a tocar, prima a tecla no teclado numérico da consola para regular o volume para o nível pretendido.

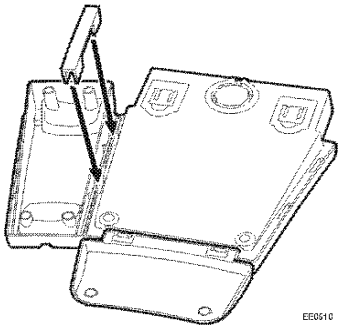
Também é possível utilizar o comando **Opções** no menu **Ferramentas** para regular o volume da campainha.

Teclado numérico da consola e suporte do auscultador

Pode regular a inclinação do teclado e desligá-lo (ou ligá-lo) do suporte do auscultador. o ângulo do suporte também é ajustável através do acessório articulado equipado na base posterior o suporte.

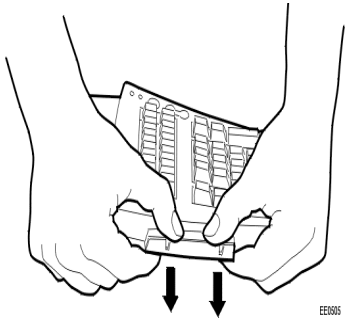
Para ligar o suporte do auscultador ao teclado da consola

- Alinhe as abas no grampo com as ranhuras na parte inferior do teclado.
- Prima para encaixar as abas nas ranhuras.



Para retirar o grampo do teclado

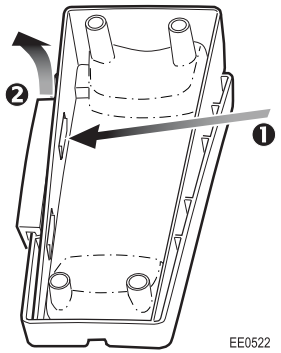
- Segure no teclado tal como é indicado.
- Coloque os polegares ao longo da extremidade do gancho e prima para baixo de modo a retirá-lo do teclado.



Para retirar o grampo do suporte

- Utilizando o dedo ou uma ferramenta, como por exemplo, uma chave de fendas, empurre contra cada uma das abas, tal como é indicado.
- Ao empurrar contra a aba, utilize a outra mão para rodar o grampo para cima.

  AVISO: A flexão do pulso ao utilizar o teclado por períodos prolongados poderá provocar lesões físicas. Para minimizar o risco de lesões, ajuste a inclinação do teclado de forma a que o pulso se mantenha direito.



Auscultador/auricular

O teclado da consola disponibiliza tomadas para ligar um auscultador e um auricular. Uma das tomadas está identificada para utilização apenas com o auricular e a outra para utilização com ambos o auscultador e o auricular. As tomadas podem ser utilizadas simultaneamente, mas, nesse caso, a tomada de dupla utilização é utilizada apenas para audição. (Normalmente, o supervisor utiliza a tomada de dupla utilização para monitorizar um novo operador durante o período de formação.)

Ligue apenas auriculares aprovados pela Mitel Networks ao teclado. Para obter uma lista de auriculares aprovados, consulte o Manual de Instalação da Consola IP 5550.

A tomada de dupla utilização proporciona diferentes níveis de áudio para os auriculares e para os auscultadores. Utilize a lista para indicar qual deles, auricular ou auscultador, está ligado à tomada.

Para definir a tomada de dupla utilização para funcionamento com o auscultador ou o auricular

1. Ligue o auscultador ou o auricular à tomada de dupla utilização ( ) na parte posterior do teclado numérico da consola.
2. Seleccione 'Auscultador' ou 'Auricular a partir da lista na área *'Estado da consola'*.

Para regular o volume do auscultador (ou do auricular) durante uma chamada

- Prima a tecla no teclado numérico da consola para definir o volume para o nível pretendido.

Também é possível utilizar o comando **Opções** no menu **Ferramentas** para regular o volume. Uma vez seleccionado o comando (durante uma chamada ou enquanto a consola estiver inactiva), clique em **Áudio** e, em seguida, arraste o cursor para definir o volume para o nível pretendido.

Idioma da consola

O texto no ecrã da consola pode surgir em inglês (predefinição), francês, espanhol, holandês, italiano ou alemão. Pode escolher o idioma pretendido durante a instalação.

Desligar o auscultador ou o auricular

Se o auscultador for desligado do teclado da consola e o auricular permanecer ligado, este é automaticamente activado e vice-versa. Se nenhum dos dispositivos estiver ligado, a consola muda para o estado de 'Operador ausente'. Se o utilizador for o último operador activo, o sistema entrar em modo de Serviço nocturno 1.

Note que voltar a ligar o auscultador/auricular, não volta a alterar o estado do operador para 'Presente'

Para alterar o idioma da consola

1. Escolha **Opções** no menu **Ferramentas**.
2. Seleccione **Idioma**.
3. Seleccione o idioma que pretende.
4. Clique em **Aplicar** ou **OK**.

A alteração produz efeito quando a consola for reiniciada.

Hora da consola

Pode utilizar o relógio da ICP 3300 ou o relógio do computador como origem da hora da consola. Recomenda-se a utilização do relógio da ICP 3300, uma vez que constitui a origem da hora das extensões no sistema.

Também deverá utilizar o relógio da ICP 3300 se definir chamadas de despertar para os hóspedes. (A definição de chamadas de despertar aplica-se apenas aos sistemas de hotel/motel.)

Para definir a hora da consola

1. Escolha **Opções** no menu **Ferramentas**.
2. Seleccione **Hora**.
3. Seleccione a opção pretendida.
4. Clique em **Aplicar** ou **OK**.

Princípios básicos do processamento de chamadas

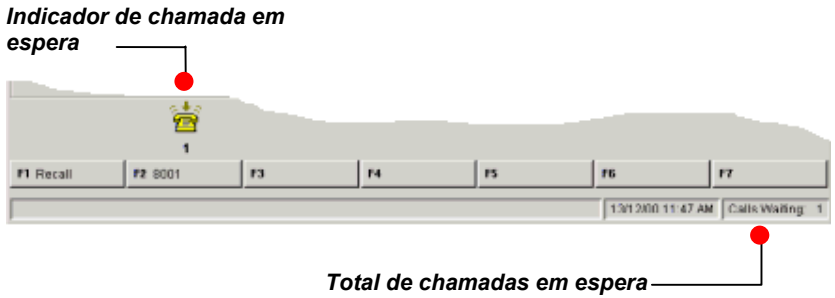
Princípios básicos do processamento de chamadas

Índice

Atender chamadas 16
Marcar números de telefone 18
Prolongar (Transferir) chamadas 20
Colocar em espera e obter chamadas 22
Chamadas em conferência 24
Atender novas chamadas 25
Recuperar a última chamada libertada 25

Atender chamadas

Quando a consola recebe uma chamada, a campainha toca (se estiver ligada) e aparece um ícone de chamada em espera (☎) sobre a tecla de função associada à chamada.



Pode atender as chamadas por ordem de chegada utilizando a tecla **Atender** ou utilizar as teclas de função para um atendimento selectivo. Se quiser atender a nova chamada primeiro, prima a tecla **Atender**.
Nota: Não é possível atender uma chamada nova até que a chamada com que está ocupado seja transferida, desligada ou colocada em espera.

Atender as chamadas por ordem de chegada,

Com ambas as áreas *Origem* e *Destino* livres,

- Prima **Atender**

  para atender a chamada que está à espera há mais tempo. As informações sobre a chamada, tais como o nome e o número da linha externa referentes a uma chamada externa ou o nome e o número de extensão do autor de uma chamada interna, aparecem na área *Origem*.

Nota: A tecla **Atender** tem uma hierarquia: as novas chamadas são atendidas primeiro e, em seguida, qualquer outra chamada por ordem de chegada, independentemente de ser uma chamada interna ou externa. Podem ser atribuídas prioridades de atendimento às chamadas com base no número de telefone marcado para aceder à consola. Para mais informações, consulte a página 31.

Acerca das teclas de função de atendimento de chamadas

As teclas de função no ecrã de atendimento de chamadas são atribuídas pelo departamento de comunicações de acordo com os tipos de chamada que a empresa recebe.

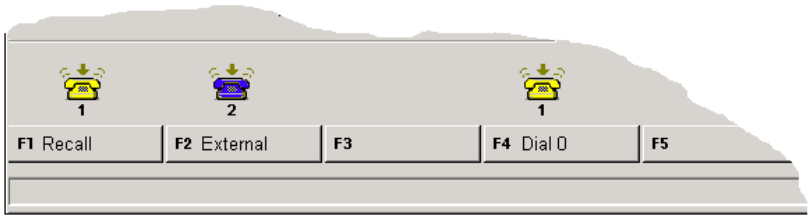
A tecla de função mais à esquerda está reservada a novas chamadas (consulte 'Atender novas chamadas' na página 25), mas as outras teclas de função podem ser programadas de várias maneiras. Por exemplo, pode definir **Marcar "0"** e **"Externa"** para indicar se a chamada é interna ou externa, **WATS** ou **PRIVADA** para indicar o tipo de linha externa da chamada recebida ou ver o nome do departamento atribuído à linha externa.

Pode utilizar as teclas de função no ecrã para o orientar no atendimento de chamadas. Por exemplo, é possível que a empresa pretenda que as chamadas externas sejam atendidas com uma saudação diferente daquela que é utilizada para as chamadas internas. Utilize o formulário na página 60 para gravar a saudação escolhida.

Atender chamadas de forma selectiva

É possível seleccionar a chamada que pretende atender premindo uma tecla de função **[Nova chamada]**, **[Marcar 0]**, **[Externa]**, **[WATS]**, etc.) em vez da tecla **Atender**. Se existirem várias chamadas em espera numa determinada tecla de função, o atendimento far-se-á por ordem de chegada.

Utilize os ícones de chamada em espera (☎) na área *Chamada em espera* para o ajudar a decidir que tipo de chamadas será atendido em primeiro lugar. O ícone aparece por cima da tecla de função ligada aos vários tipos de chamada (externa, nova chamada, etc.). O número abaixo do ícone indica quantas chamadas de determinado tipo estão em espera. A cor do ícone também indica o número de chamadas em espera: amarelo para uma chamada, azul para duas chamadas e vermelho para três ou mais chamadas.



Repare que, no exemplo acima, existe uma chamada interna **[Marcar 0]** e duas chamadas externas em espera. Se:

- premir **Atender**, estabelece ligação à chamada que chegou primeiro à consola;
- premir **[Marcar 0]**, atende a chamada interna;
- premir **[Externa]**, atende a chamada externa que chegou primeiro à consola.

O departamento de comunicações pode indicar quais as chamadas que devem ser atendidas primeiro.

Perguntas sobre o atendimento de chamadas

Porque é que, às vezes, oiço um breve toque enquanto estou a processar chamadas?

Porque chegou uma chamada nova ou uma chamada em espera se transformou numa nova chamada. Dado que já está a processar uma chamada, a consola toca apenas uma vez. Se quiser, pode reduzir o volume. Também pode desligar completamente a campainha utilizando a lista na área *'Estado da consola'*. (AVISO: Este procedimento também desliga as restantes indicações sobre a campainha, incluindo a campainha de 'Alarme crítico'.)

O que é que o autor da chamada ouve, enquanto estou a marcar o número da extensão?

Assim que começar a marcar, o autor da chamada é colocado em 'Espera consultiva' até que a marcação esteja concluída, que tenha sido estabelecida comunicação entre o operador e a extensão e que seja estabelecida a ligação entre o autor e o destinatário da chamada. Se o sistema disponibilizar música na chamada em espera, o autor da chamada ouve música; caso contrário, apenas o silêncio.

Posso atender outra chamada enquanto ainda estiver ligado à primeira?

Não. Para poder atender uma chamada nova, tem de transferir a chamada actual para outro destino (consulte a página 20), colocá-la em espera (consulte a página 22) ou desligá-la da consola premindo **Libertar**.

Porque é que os números das extensões que aparecem nas áreas 'Origem' e 'Destino' têm, por vezes, um 'p' à frente?

Quando aparece junto de uma extensão, significa que essa extensão foi designada como privada. Os operadores vêem o número da extensão nos respectivos ecrãs; os outros utilizadores de extensões apenas vêem o nome do utilizador (se disponível) nos respectivos monitores.

Na lista telefónica, o ícone indica uma extensão privada.

Marcar números de telefone

É possível ligar um número de uma extensão interna ou o número de um telefone fora do sistema. Tanto a área *Origem* como a área *Destino* têm de estar livres.

Para ligar para uma extensão

1. Marque o número do quarto utilizando o teclado numérico da consola.

   As informações sobre a extensão surgem na área *Destino*. Se as informações sobre uma chamada atendida estiverem actualmente na área *Destino*, passam para a área *Origem*, assim que começar a marcar.

2. Prima **Libertar**

   para libertar a chamada. Se a extensão estiver ocupada, a chamada transferida irá ficar automaticamente em espera na linha, até esta ficar livre. Também pode processar a chamada de um dos seguintes modos:

Se a extensão estiver ocupada

- Prima **[Origem]**

  e pergunte o que é que o interlocutor de *Origem* pretende fazer. As informações de *Destino* mantêm-se visíveis, para que possa anotar uma mensagem e definir 'Mensagem em espera' para a extensão de destino, se necessário. (Consulte 'Mensagem em espera' na página 39.)

  Ou
- Prima **Cancelar**

  para cancelar a chamada. O autor da chamada permanece na área *Origem*, mas as informações na área *Destino* desaparecem, o que dificulta a definição de mensagem em espera.

  Ou
- Prima **[Prioritário]**

  para interromper a chamada de *Destino*, se tal for permitido pela sua classe de serviço ou pela classe de serviço da extensão (Consulte 'Prioritário' na página 41.)

Para ligar para um número externo

1. Marque o código de acesso de linha externa (_____)*.
2. Marque o número de telefone.

   As informações sobre a chamada externa aparecem na área *Destino*.

Solicitar uma chamada de retorno

É possível solicitar uma chamada de retorno no caso de linha ocupada (extensão ou linha externa). O sistema monitoriza a linha e toca na consola quando esta estiver livre. Note que as chamadas de retorno em linhas externas são utilizadas quando todas as linhas externas do sistema estão ocupadas e não quando o destinatário está ocupado.

Solicitar uma chamada de retorno com linha ocupada

- Prima **[Chamada de retorno]**.

Efectuar uma chamada externa para uma extensão

Os utilizadores de extensões podem efectuar as suas próprias chamadas. No entanto, podem pedir-lhe que o faça. Antes de marcar, convém tomar nota do número da classe de restrição (COR) da extensão (consulte 'Classe de restrição' na página 62). Contacte o departamento de comunicação para obter instruções específicas sobre a gestão de tais pedidos.

Efectuar uma chamada externa para uma extensão

1. Atenda a chamada a partir da extensão.
2. Marque o código de acesso de linha externa (_____)*.
3. Marque o número de telefone.
4. Prima **Libertar**

   para libertar a chamada da consola e ligar a extensão à linha externa.

***** Utilize este espaço para registar os dígitos que marca para aceder a uma linha externa.

Options

Outras formas de marcar

Pode utilizar as seguintes formas alternativas para marcar um número de telefone:

Remarcação do último número – em vez de remarcar o número da última chamada externa, deixe que o sistema o faça, marcando o código de remarcação do último número (_____).*

Chamada rápida do sistema – permite-lhe marcar um número de telefone introduzindo um código de acesso curto. Consulte 'Chamada rápida do sistema' na página 45.

Marcar a partir da lista telefónica – é útil quando não se sabe o nome completo da pessoa que se pretende localizar ou apenas se sabe a localização ou o departamento dessa pessoa. Consulte 'Lista telefónica' na página 43.

Marcar a partir do bloco de notas – permite-lhe marcar um número de telefone que tenha introduzido num bloco de notas electrónico. Consulte 'Bloco de notas' na página 44.

* Utilize este espaço para registar o código que marca para utilizar a funcionalidade 'Remarcação do último número'.

Perguntas sobre a marcação de números de telefone

Posso aceder a uma linha externa específica?

Sim, pode seleccionar uma linha externa específica para marcar uma chamada.

- Marque o código individual de acesso à linha externa (_____).*
- Marque o número da linha externa. Os números das linhas externas podem ter entre 1 e 4 dígitos.
- Quando ouvir o sinal de marcação, continue a marcar o número de telefone.

Se ouvir o sinal de ocupado, a linha externa está a ser utilizada. Pode,

- premir **[Prioritário]** para interromper a chamada numa emergência

  Ou

- premir **Libertar** ou **Cancelar** para libertar a consola da linha externa.

O que devo fazer se me enganar a marcar?

Se reparar no erro antes de concluir a marcação, prima **Cancelar** e volte a marcar o número.

Se reparar que transferiu uma chamada para a extensão errada, prima **Recuperar** para cancelar a operação e voltar a tentar transferir a chamada. Só é possível recuperar uma chamada enquanto esta estiver a tocar na extensão para a qual tenha sido originalmente transferida.

* Utilize este espaço para registar os dígitos que marca para aceder a uma linha externa específica.

Prolongar (Transferir) chamadas

É possível transferir uma chamada para uma extensão ou para um número externo.

Para transferir uma chamada

1. Marque o número de destino.

   O autor da chamada é automaticamente colocado em 'Espera consultiva' enquanto o operador conclui a transferência.

2. Prima **Libertar** para ligar o autor da chamada ao telefone que está a tocar.

   Se o destinatário não responder dentro de um determinado limite de tempo, a chamada transferida (se for uma linha exterior) regressa à consola como uma nova chamada.

Alcançar um número ou uma extensão com a opção 'Não interromper' activada

Se o número marcado estiver ocupado ou se a extensão tiver a opção 'Não interromper' activada, proceda de um dos seguintes modos:

- Prima **[Origem]**

  para falar com o autor da chamada na opção *Origem* sem perder as informações da opção *Destino*. Informe o autor da chamada que o número pretendido está ocupado e pergunte-lhe se pretende tentar novamente mais tarde ou deixar uma mensagem de correio de voz para o destinatário (consulte 'Opções' à direita). Também pode anotar uma mensagem e enviar uma indicação de mensagem em espera ao destinatário, cuja extensão está ocupada (consulte 'Mensagem em espera' na página 39).

  Ou

- Prima **Cancelar** e, em seguida, marque um número diferente

  se pensa poder localizar o destinatário noutro local.

  Ou

- Prima **[Origem]** e, em seguida, **[Remarcar Dest]**

  para remarcar o mesmo número de destino

  Ou

- Prima **[Prioritário]**

  para entrar na chamada do utilizador da extensão (se tal for permitido pela sua classe de serviço ou pela classe de serviço da extensão. Consulte 'Prioritário' na página 41.)

  Ou

- Prima **Libertar**

  para colocar o autor da chamada em espera na extensão ocupada. (Não é permitido colocar a chamada em espera se a extensão tiver a opção 'Não interromper' activada.) O utilizador da extensão ouve dois sinais sonoros que indicam uma chamada em espera. Quando desligar, a extensão toca e a chamada em espera é ligada automaticamente.

  Notas: Se o destinatário não responder dentro de um determinado limite de tempo, a chamada transferida (se for uma linha exterior) regressa à consola como uma 'Nova chamada'.

Apresentar o autor da chamada antes de concluir a transferência

Uma vez atendida a chamada e depois de ter falado com a pessoa em privado,

1. Prima **Libertar** para concluir a transferência.

   Ou

2. Prima **[Origem]**

   para falar em privado com o interlocutor de *Origem*; o interlocutor de *Destino* é colocado em 'Espera consultiva'. Para falar novamente em privado com o interlocutor de *Destino*, prima **[Destino]**.

Transferir uma chamada para uma caixa de correio de voz

A tecla **Correio de voz** no teclado numérico da consola permite-lhe transferir chamadas directamente para a caixa de correio de um utilizador de extensão. Pode utilizar a tecla apenas para transferir novas chamadas – isto é, chamadas que voltam à consola porque ninguém atendeu na extensão de destino.

Nota: Esta funcionalidade requer um código de acesso, que deve ser introduzido na consola utilizando o comando **Opções** no menu **Ferramentas**. Para mais informações, consulte a página 38.

Também pode utilizar a tecla Correio de Voz para chamar directamente o sistema de correio de voz; no entanto, depois de premir a tecla Correio de Voz tem de introduzir manualmente o número da caixa de correio de voz. O dígito necessário (#) para activar o sistema de correio de voz e solicitar um número de caixa de correio de voz é introduzido automaticamente.

Transferir uma chamada para um número externo

É possível solicitar à companhia dos telefones uma contagem de impulsos para uma chamada. Quando a chamada terminar, a consola toca. Quando atender, poderá ver a contagem de impulsos no ecrã da consola. Contacte o departamento de comunicações para obter mais informações sobre esta funcionalidade.

Perguntas sobre a transferência de chamadas

O que devo fazer se o destino para o qual estou a transferir uma chamada não atender?

- Prima **[Origem]** para voltar a ligar a chamada de *Origem* e reter as informações de *Destino*. Este procedimento proporciona-lhe mais opções para processar a chamada, dado que as teclas de função, tais como **[Remarcar DEST]**, permanecem no ecrã.

  Ou

- Marque um número diferente se pensa poder contactar o destinatário noutro local.

  Ou

- Prima **Cancelar** para voltar a ligar à chamada de *Origem* e limpar as informações de *Destino*.

Tenho de premir 'Libertar' ao atender várias chamadas de seguida?

Não. Se utilizar a tecla **Atender** para atender chamadas, ao premir a tecla irá transferir a chamada actual para o destino marcado e ligá-lo à chamada em espera seguinte. Este procedimento só funciona se tiver chamadas em ambas as áreas *Origem* e *Destino*.

Que devo fazer se o autor da chamada pretender falar com uma pessoa e, depois, com outra?

Se um interlocutor externo pretender falar com várias pessoas em seguida, utilize a funcionalidade 'Chamada de série' (consulte a página 44). Quando a primeira chamada estiver concluída, o operador recebe uma nova chamada e pode marcar o número da pessoa seguinte.

Posso transferir uma chamada para outra consola?

Sim, marcando o número da extensão da outra consola. Pode transferir chamadas para outras consolas, mas não pode colocar outro operador em espera.

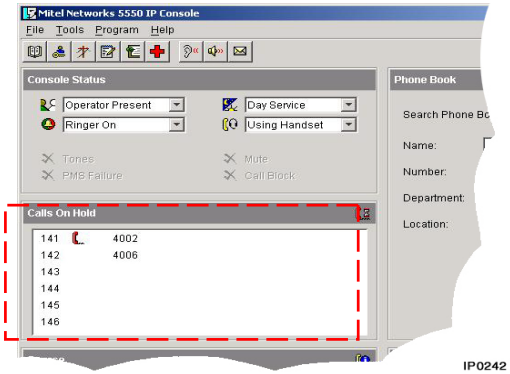
Colocar em espera e obter chamadas

É possível colocar até seis chamadas em espera enquanto são verificadas as informações ou procura a pessoa com quem o autor da chamada pretende falar.

Para colocar uma chamada em espera

- Prima **Colocar em espera**.

  As informações sobre a chamada aparecem na área *Chamadas em espera*.



Para obter uma chamada em espera

Só é possível obter uma chamada em espera quando a área *Origem* e/ou *Destino* no ecrã estiver livre.

- Prima **Obter** e, em seguida, marque o número de posição da chamada (1-6) que pretende obter.

  Ou

- Prima **Obter** e, em seguida, prima a tecla do asterisco (*) no teclado numérico para obter a chamada em espera mais antiga.

Colocar a nova chamada em espera

As chamadas deixadas em espera por um período superior ao limite de tempo, regressam à consola como novas chamadas. A consola emite um sinal sonoro (ou toca, se não houver uma chamada em curso) e o ícone 'Chamada em espera' ( ) aparece na área *Chamadas em espera* junto à nova chamada. Atenda a nova chamada utilizando o procedimento para obter uma chamada em espera.

Options

Para ligar uma chamada em espera ao interlocutor de Origem ou de Destino.

1. Prima **Obter**.
2. Marque o número de posição da chamada (1-6) que pretende obter.
3. Prima **[Origem]** ou **[Destino]** se pretende falar em privado com ambos os interlocutores.
4. Prima **Libertar** para ligar os interlocutores e libertar a consola da chamada.

Para ligar duas chamadas em espera

Certifique-se de que ambas as áreas *Origem* e *Destino* estão livres.

1. Prima **Obter** e, em seguida, marque o número de posição da primeira chamada em espera.

   As informações da chamada aparecem na área *Origem*.

2. Prima **Obter** e marque o número de posição da segunda chamada em espera.

   As informações sobre a chamada externa aparecem na área Destino.

3. Prima **Libertar** para ligar os interlocutores e libertar a consola da chamada.

Perguntas sobre 'Colocar em espera e obter chamadas'

Posso colocar uma conferência em espera?

Sim. Se não conseguir localizar uma pessoa necessária à conferência, pode colocar a conferência em espera até encontrar essa pessoa. Para mais informações, consulte a página 24.

O que significa na área 'Chamadas em espera'?

Significa que a chamada foi a última a ser colocada em espera.

Chamadas em conferência

É possível ligar até oito interlocutores (incluindo o operador) numa chamada em conferência.

Para ligar uma chamada em conferência

- Com os dois interlocutores ligados à consola, um na área *Origem* e outro na área *Destino*, prima a **[Conferência]**.

Para dividir uma conferência de modo a falar em privado com qualquer interlocutor

- Prima **[Origem]** ou **[Destino]**

Para adicionar mais interlocutores a uma conferência

1. Marque o número do interlocutor seguinte.

   Na área *Origem*, aparece a palavra "Conferência" e um número de conferência e na área *Destino* aparece o número do interlocutor marcado.

2. Prima **[Conferência]**.

   O interlocutor é adicionado à conferência. Os interlocutores em conferência ouvem um sinal sonoro breve, sempre que é adicionado mais um interlocutor.

Se a linha estiver ocupada, ninguém atender ou o destinatário não estiver disponível,

- Prima **Cancelar**.

  para voltar a ligar à conferência. Pode continuar a marcar para adicionar mais interlocutores à conferência.

Para libertar a consola da conferência

- Prima **Libertar**.

Uma vez libertada da conferência, não é possível voltar a entrar.

Options

Colocar uma conferência em espera

Se não conseguir localizar uma pessoa necessária à conferência, pode colocar a conferência em espera até encontrar essa pessoa.

Para colocar uma conferência em espera

- Prima **Colocar em espera**.

  A conferência está em espera. Os interlocutores da conferência podem falar uns com os outros; apenas o operador é retirado da chamada.

  Verifique a conferência periodicamente porque os interlocutores da conferência não podem entrar em contacto consigo.

Para obter uma conferência retida

Só pode obter uma conferência quando a área *Origem* e/ou *Destino* no ecrã estiver livre.

1. Prima **Obter**.
2. Marque o número de espera da conferência retida.

Atender novas chamadas

Se uma chamada externa transferida da consola para uma extensão não for atendida dentro de um determinado período de tempo, a chamada regressa à consola como nova chamada. O ícone de chamada em espera ( ) aparece sobre a tecla de função **[Nova chamada]**. Uma vez que as novas chamadas têm prioridade, serão atendidas em primeiro lugar quando for premida a tecla **Atender**. Também é possível utilizar a tecla de função **[Nova chamada]** para atender novas chamadas.

Para atender novas chamadas

As áreas *Origem* e *Destino* devem estar livres.

1. Prima **[Nova chamada]**.

   Ou

2. Prima **Atender**.

   Encontra-se agora ligado e pode perguntar se o interlocutor pretende continuar à espera ou se pretende ser ligado a outra extensão.

3. Conforme a resposta, possui agora várias opções:

   - Prima **[Remarcar Dest]**, se o interlocutor pretender continuar à espera.
   - Marque outra extensão.
   - Prima **Libertar** para desligar a chamada.
   - Prima **Correio de voz** para transferir o autor da chamada para a caixa do correio de voz da extensão.

Nota: As chamadas de série também são reencaminhadas para a consola. Consulte 'Chamadas de série' na página 44.

Recuperar a última chamada libertada

Utilize a tecla **Recuperar** no teclado numérico da consola para obter uma chamada transferida para a extensão errada. Para recuperar a chamada com êxito, prima **Recuperar** enquanto a extensão está a tocar. Também não é possível iniciar outra acção, como marcar ou atender uma chamada, a seguir à transferência.

Para recuperar a última chamada transferida da consola

- Prima **Recuperar**.

Nota: Esta funcionalidade requer um código de acesso, que deve ser introduzido na consola utilizando o comando **Opções** no menu **Ferramentas**. Para mais informações, consulte a página 38.

Funcionalidades avançadas

Funcionalidades avançadas

Índice

Código de conta 31
Buletim electrónico 31
Prioridade de atendimento de chamadas 32
Retenção de chamadas 33
Limiar de chamadas em espera 34
Cancelar o desvio de chamadas 34
Limpar todas as funcionalidades 35
Chamadas de dados 35
Serviço diurno e nocturno 36
Não interromper (Extensões) 37
Chamadas de emergência 38
Código de acesso a funcionalidades (Programar) 39
Programar as teclas programáveis 39
Mensagem em espera 40
Estado do operator ausente/presente 42
Prioritário 42
Chamada de pessoas 43
Lista telefónica 44
Bloco de notas 45
Chamada de série 45
Monitor do estado do grupo de linhas externas 46
Chamada rápida do sistema 46
Sinalização por tons 47

Códigos de conta

Um código de conta é um tipo de palavra-passe para o sistema. Poderá ser necessário introduzir um código de conta para aceder a determinadas funcionalidades ou para registar uma chamada no registo SMDR para fins de facturação ou contabilísticos.

Para introduzir um código de conta

1. Marque o código verificado ou não verificado de acesso à conta.

   Um código verificado permite o acesso a funcionalidades; um código não verificado regista chamadas no registo SMDR.

2. Marque o código de conta, terminando em #.

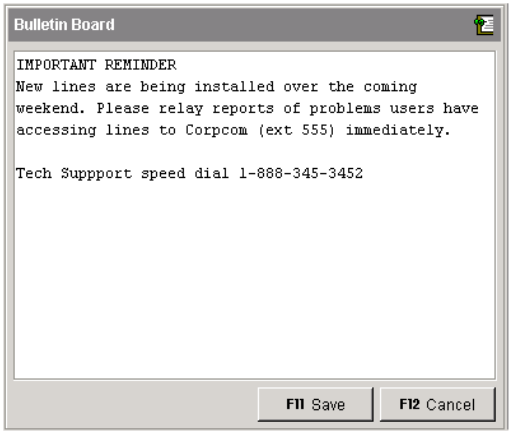
   Se se enganar, prima **Cancelar** e tente novamente.

3. Continue a marcar.

Para mais informações sobre códigos de conta, contacte o departamento de comunicações.

Boletim electrónico

O boletim electrónico é partilhado por todas as consolas IP 5550 no sistema. Utilize-o para colocar informações que queira divulgar aos outros operadores e para guardar números de marcação rápida aos quais todos os operadores possam aceder.


Bulletin Board
IMPORTANT REMINDER
New lines are being installed over the coming weekend. Please relay reports of problems users have accessing lines to Corpcom (ext 555) immediately.
Tech Suppport speed dial 1-888-345-3452
F11 Save
F12 Cancel

Para colocar informações no boletim electrónico

1. Prima **Boletim electrónico**.
2. Prima **[Editar]**.

   O boletim electrónico só pode ser editado por uma pessoa de cada vez; se outra pessoa estiver a editá-lo, o fundo do boletim electrónico permanece cinzento depois de premir **[Editar]**.

3. Introduza as informações que pretende colocar.
4. Prima **[Guardar]**.

   Para visualizar as alterações mais recentes no boletim electrónico, prima a tecla de função **[Actualizar]**.

Para marcar um número de telefone colocado no boletim electrónico

1. Seleccione o número de telefone utilizando o rato ou o teclado do computador.
2. Prima **[Chamada]** ou faça duplo clique no número seleccionado.

Nota: As informações colocadas no boletim electrónico são guardadas num ficheiro na rede. A localização exacta do ficheiro é determinada durante a instalação da consola. Se o ficheiro for movido, introduza a nova localização utilizando o comando **Opções** no menu **Ferramentas**.

Prioridade de atendimento de chamadas

Normalmente, a consola está configurada para atender as chamadas por ordem de chegada. Quando se prime a tecla Atender com várias chamadas em espera, será atendida em primeiro lugar a chamada que está há mais tempo em espera. Como alternativa, pode atribuir prioridades a chamadas com base no respectivo destino. Por exemplo, poderá atribuir maior prioridade a chamadas feitas para o número de directório listado (LDN) principal, do que a chamadas de linha interna (chamadas internas para a consola). O departamento de comunicações indicará quais as chamadas que devem ser atendidas primeiro.

Nota: A tecla **Atender** tem uma hierarquia quando a consola está configurada para atender as chamadas por ordem de chegada: as novas chamadas são atendidas em primeiro lugar, seguidas pelas outras chamadas por ordem de chegada. Se existir mais do que uma chamada em espera numa determinada tecla de função, serão atendidas por ordem de chegada.

Para especificar que chamadas são atendidas em primeiro lugar

1. Escolha **Opções** no menu **Ferramentas**.
2. Clique em **Prioridade de atendimento**.
3. Efectue um dos seguintes procedimentos:

- Para atender as chamadas por ordem de chegada, seleccione **Ordem de chegada**.
- Para atribuir prioridades às chamadas por linha, seleccione **Prioridades de linha atribuídas** e, em seguida, insira um número de 1 a 7 para cada linha. Quanto mais baixo for o número, mais alta é a prioridade.

4. Clique em **Aplicar** ou **OK**.

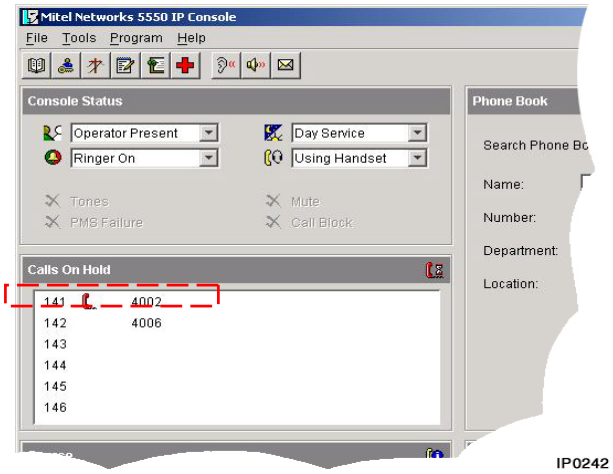
Retenção de chamadas

Desde que o código de acesso apropriado seja programado no sistema, esta funcionalidade permite que o utilizador de uma extensão obtenha uma chamada que o operador coloca em espera, marcando o código de acesso de 'Retenção de chamada – Obtenção remota', seguido do número de identificação da consola e do número da posição de espera apresentado no ecrã.

Para reter uma chamada para ser obtida por um utilizador de extensão

1. Coloque uma chamada em espera (consulte 'Colocar em espera e obter chamadas' na página 22).

   O ecrã mostra a chamada na primeira posição de espera disponível, por exemplo:



2. Procure o interlocutor solicitado e informe-o do número da posição de espera.

   No exemplo acima, considerando que o autor da chamada na linha externa 25 (posição de espera 2) pretende falar com o Sr. Santos e que o código para a 'Retenção de chamada – Obtenção remota' é 69, deveria proceder da seguinte forma para procurar o Sr. Santos: "Sr. Santos, por favor marque 69.152."

O destinatário pode então obter a chamada marcando o código de acesso da 'Retenção de chamada – Obtenção remota' (69 no exemplo), seguido do número de identificação da consola de dois dígitos (15 no exemplo) e do número da posição de espera (2 no exemplo).

A posição de espera no ecrã é removida quando a chamada for obtida.

É possível reter simultaneamente até seis chamadas na consola.

Perguntas sobre a retenção de chamadas

O que acontece se a chamada não for obtida pelo destinatário?

Após um período de tempo pré-determinado, a chamada será automaticamente reencaminhada para a consola.

O que acontece se o estado da consola for alterado para "Operador ausente" enquanto existirem chamadas retidas?

A chamada retida ficará na posição de espera do operador durante o mesmo período de tempo pré-determinado. Assim, os utilizadores do sistema poderão obter chamadas retidas numa consola cujo operador se ausentou. Após o período de tempo pré-determinado, todas as chamadas retidas (externas e internas) são automaticamente encaminhadas para um ponto de atendimento programado.

Limiar de chamadas em espera/Janela de Aviso

Para reduzir o tempo que as chamadas ficam em espera, o sistema pode ser programado para apresentar as chamadas recebidas a outras consolas ou posições de atendimento. Se o sistema estiver programado desta forma, é possível especificar o número de chamadas que devem estar em espera antes de o sistema as apresentar à sua consola. Quando activada, a Janela de Aviso permite minimizar a janela da consola que irá surgir quando for recebida uma chamada que exceda o Limiar de Chamadas em Espera.

Para definir o limiar de chamadas em espera

1. Escolha **Opções** no menu **Ferramentas**.
2. Clique em **Diversos**.
3. Introduza um número na caixa **Limiar de chamadas** em espera.

Para activar ou desactivar a função Janela Activa

1. Escolha **Opções** no menu **Ferramentas**.
2. Clique em **Atributos**.
3. Clique em **Sim** para activar a Janela de Aviso ou em **Não** para a desactivar.

Cancelar o desvio de chamadas

O desvio de chamadas permite a um utilizador de uma extensão encaminhar algumas ou todas as chamadas para outras extensões. É possível cancelar o desvio de chamadas para utilizadores de extensões individuais ou para todas as extensões no sistema.

Para cancelar todos os tipos de desvio de chamadas para uma extensão específica

1. Seleccione **Cancelar DSV todas** no menu **Programa**.
2. Introduza o número da extensão utilizando o teclado do computador.
3. Clique em **Sim**.

Para cancelar a opção 'Desvio ch. – Siga-me' para uma única extensão

É possível cancelar a definição 'Desvio de chamada – Siga-me' numa extensão e manter os outros tipos de desvio de chamadas ('Ocupado' e 'Sem resposta').

1. Seleccione **Cancelar DSV todas** no menu **Programa**.
2. Introduza o número da extensão utilizando o teclado do computador.
3. Clique em **Sim**.

Para cancelar o desvio de todas as chamadas para todos os utilizadores de extensões

1. Seleccione **Cancelar DSV todas** no menu **Programa**.
2. Clique em **Sim**.
3. Clique novamente em **Sim** para confirmar o cancelamento.

Limpar todas as funcionalidades

A partir da consola, é possível desactivar funcionalidades activadas em qualquer extensão no sistema.

As funcionalidades que pode desactivar são as seguintes:

- Desvio de todas as chamadas
- Não interromper
- Chamadas de retorno para outros utilizadores
- Mensagens informativas
- Atendimento automático
- Lembrete programado

Para cancelar todas as funcionalidades numa extensão

1. Seleccione **Cancelar funcion. estação** no menu **Programa**.
2. Introduza o número da extensão utilizando o teclado do computador.
3. Clique em **Sim**.

Perguntas sobre 'Limpar todas as funcionalidades'

A utilização da opção 'Limpar todas as funcionalidades' numa extensão terá algum efeito nas mensagens ou nas chamadas de retorno definidas nessa extensão por outros utilizadores?

Não, irá afectar apenas as funcionalidades activadas pelo utilizador da extensão. Quaisquer notificações de mensagens ou chamadas de retorno definidas na extensão por outros utilizadores serão mantidas. Igualmente, a opção 'Limpar todas as funcionalidades' não afectará os códigos de conta nem a classe de serviço do utilizador da estação.

Chamadas de dados

Poderá ser necessário ligar um autor de uma chamada externa a uma ligação de dados para comunicação de dados.

Para ligar um autor de uma chamada a um modem

1. Aconselhe o autor da chamada a mudar o modem local para "Dados" ao ouvir o tom agudo do modem.
2. Marque o número do modem.

   A indicação 'Chamada de modem' aparece na área de estado.
3. Marque o número do terminal de dados de destino.

   As indicações 'A tocar' em 'Ligada' aparecem na área *Destino* para confirmar a ligação.
4. Espere até ouvir o tom agudo do modem.
5. Prima **Libertar**
   para ligar o autor da chamada ao modem.

Se o número estiver ocupado ou se não houver resposta, prima **Cancelar** para regressar ao interlocutor que se encontra na área *Origem*.

Para configurar uma chamada de linha de dados associada local

1. Marque o código de linha de dados associada.

   Se não ouvir nenhum som, continue.

   Se ouvir um sinal de ocupado, a linha de dados associada está a ser utilizada não está pronta.
2. Marque o número do terminal de dados de destino.

   As mensagens 'A tocar' e, em seguida, 'Ligada' aparecem em *Destino*. Espere até ouvir o sinal de ligação.
3. Prima **Libertar**.

   A linha de dados está ligada.

Para configurar uma linha de dados associada a uma instalação remota

1. Marque o código de acesso de dados.

   Se não ouvir nenhum som, continue.

2. Marque o número do grupo de procura do modem.

   A indicação 'Chamada de modem' aparece na área de estado.

3. Marque o número da instalação de dados remota.

   As indicações 'Capturada' e 'Ligada' aparecem em *Destino*.

4. Aguarde até ouvir o sinal de ligação.

5. Prima **Libertar**.

Nota: Para uma marcação mais rápida utilizando a 'Lista telefónica', peça ao Departamento de Comunicações que adicione os números de dados utilizados com mais frequência ao directório do sistema.

Serviço diurno e nocturno

Os sistemas telefónicos de escritório são, geralmente, colocados em serviço nocturno após as horas de expediente, ou sempre que a última consola disponível é colocada em modo ausente.

As chamadas tocam em pontos de atendimento alternativos, quer se trate de extensões designadas , quer se trate de uma campainha nocturna.

Os utilizadores da extensão podem marcar o código de resposta a partir de qualquer extensão (TAFAS, Trunk Answer From Any Station) para atender chamadas recebidas que tocam na campainha nocturna.

Se a última consola de operador disponível não processar uma chamada após um período de tempo programável, o sistema é automaticamente colocado em serviço nocturno 1.

Para alterar o modo de serviço

- Seleccione o modo apropriado a partir da lista a área *Estado da consola*.

Nota: Contacte o departamento de comunicações para obter informações sobre a localização dos pontos de atendimento e para saber quando é que os diferentes serviços devem ser seleccionados.

Perguntas sobre 'Serviço diurno e nocturno'

Quais são os serviços afectados pelo serviço diurno ou nocturno?

A mudança de serviço diurno para nocturno poderá afectar alguns utilizadores dependendo da respectiva classe de serviço e COR Por exemplo, um utilizador poderá ter uma classe de restrição que permita chamadas externas quando o sistema está em serviço diurno, mas não quando está em serviço nocturno.

Não interromper (Extensões)

Os utilizadores de extensões podem definir e cancelar a funcionalidade 'Não interromper' (NI) nos seus próprios telefones, mas também podem pedir ao operador que o faça. Quando activada, a funcionalidade 'NI' evita que as chamadas toquem na extensão.

Para cancelar a funcionalidade 'Não interromper' numa extensão

1. Seleccione **Definir NI estação** no menu **Programa**.
2. Introduza o número da extensão utilizando o teclado do computador.
3. Clique em **Sim**.

Para cancelar a funcionalidade 'Não interromper' numa extensão

1. Seleccione **Cancelar NI estação** no menu **Programa**.
2. Introduza o número da extensão utilizando o teclado do computador.
3. Clique em **Sim**.

Para cancelar a funcionalidade 'Não interromper' em todas as extensões

1. Seleccione **Cancelar NI todas** no menu **Programa**.
2. Clique em **Sim**.
3. Clique novamente em **Sim** para confirmar o cancelamento.

Perguntas sobre 'Não interromper'

Para que serve a funcionalidade 'Não interromper'?

A funcionalidade 'Não interromper' evita que a maioria das chamadas toque na extensão. Só as novas chamadas, as chamadas prioritárias e as linhas especiais que liguem directamente à extensão irão tocar. Se os utilizadores da extensão pretenderem protecção contra a intrusão de tons (por exemplo, durante uma chamada de dados) deverão usar a confidencialidade de chamada.

Que tipo de tom é obtido por um utilizador de extensão ou operador que ligue para uma extensão definida para 'Não interromper'?

Será ouvido um sinal de ocupado lento. Qualquer pessoa com prioridade sobre a outra extensão poderá então exercê-la.

Chamadas de emergência

Esta funcionalidade faz disparar um alarme na consola quando um utilizador de extensão efectua uma chamada de emergência e identifica a extensão que efectuou a chamada. Com esta informação, é possível encaminhar os serviços de emergência (por exemplo, polícia ou ambulâncias) para o local de onde a chamada foi efectuada.

Ao ser disparado um alarme de chamada de emergência, a consola toca e é apresentado um aviso de **CHAMADA DE EMERGÊNCIA**. A chamada de emergência é directamente encaminhada para os serviços de emergência, pelo que o operador não tem oportunidade de comunicar verbalmente com a pessoa que efectuou a chamada de emergência.

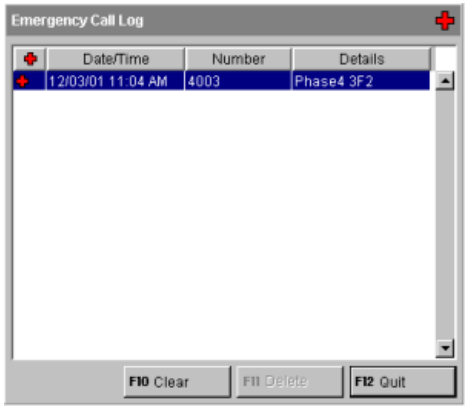
Para ler uma chamada de emergência

1. Clique em na barra de ferramentas.

   - ou-

   Clique em **Ferramentas** e, em seguida, clique em **Reg. chamada emerg.**.

   é apresentada a janela **Reg. chamada emerg**:



   Se as chamadas de emergência tiverem sido previamente limpas, irão aparecer em **Reg. chamada emerg.** com a chamada mais recente em primeiro lugar.

2. Clique em **Limpar** para confirmar a chamada. A indicação **CHAMADA DE EMERGÊNCIA** desaparece assim que for limpa a última chamada de emergência.

Nota: A chamada de emergência só podem ser vista por uma pessoa de cada vez.

Para eliminar uma chamada de emergência

1. **Em Reg. chamada emerg.**, seleccione a chamada de emergência que pretende eliminar.
2. Clique em **Eliminar**.

Nota: Só é possível eliminar registos limpos. A ICP 3300 retém todos os registos de chamadas de emergências.

Para fechar o registo de chamada de emergência

- Clique em **Sair**.

Nota: Quando sair da consola IP 5550, todos os registos são apagados do **Reg. chamada emerg.**; no entanto, pode obter os registos novamente através da ICP 3300.

Perguntas sobre ‘Chamadas de emergência’

Qual o significado do ícone na barra de ferramentas?

É o ícone do **Reg. chamada emerg.** Para ver as chamadas listadas em **Reg. chamada emerg.**, clique no ícone.

Qual o significado do ícone em ‘Reg. chamada emerg.’?

As chamadas de emergência aparecem em **Reg. chamada emerg.**, com a chamada mais recente em primeiro lugar. As chamadas de emergência actuais são marcadas com o ícone , enquanto as chamadas de emergência anteriores não são marcadas com o ícone, pelo que só é possível limpar as chamadas de emergência marcadas com o ícone .

Por vezes, não consigo ver os detalhes da chamada de emergência actual. Porquê?

Os detalhes da chamada de emergência actual só podem ser vistos por uma pessoa de cada vez. Os outros operadores recebem a indicação “Chamada de emergência apresentada pela <extensão>" na área de resposta no fundo da respectiva aplicação. No caso de outro operador estar a ver os detalhes da chamada de emergência actual, é possível aceder às informações da chamada de emergência localmente limpa, mas não é possível aceder ou limpar a chamada actual.

Por vezes, o ‘Reg. chamada emerg.’ desaparece. Porquê?

Se não clicar em **Limpar** cerca de 60 segundos depois de receber a chamada de emergência, o registo passa para a **Lista telefónica** de modo a que outro operador possa visualizar os detalhes da chamada de emergência actual.

Se nenhum operador confirmar a chamada de emergência, clique novamente no ícone para abrir o registo de chamada de emergência.

Códigos de acesso a funcionalidades

Para utilizar as teclas **Recuperar** e **Correio de voz** no teclado da consola, esta tem de estar programada com os códigos de acesso correctos.

Para programar os códigos de acesso a ‘Recuperar’ e ‘Correio de voz’

1. Escolha **Opções** no menu **Ferramentas**.
2. Clique em **Diversos**.
3. Escreva os códigos de acesso nas caixas apropriadas.
4. Clique em **Aplicar** ou **OK**.

Programar as teclas programáveis

É possível voltar a programar as duas primeiras filas de teclas do teclado da consola com outras funcionalidades ou remover uma funcionalidade de uma tecla, se a funcionalidade não estiver disponível.

Para atribuir funcionalidades às teclas

1. Escolha **Opções** no menu **Ferramentas**.
2. Clique em **Teclado**.
3. Com o botão direito do rato, clique na tecla que pretende programar.

   Aparece uma lista de funcionalidades.
4. Seleccione a funcionalidade que pretende atribuir à tecla.
5. Repita os passos 3 e 4 para programar as outras teclas.
6. Clique em **Aplicar** ou **OK**.

Para repor a programação de teclas original

- Clique em **Repor predefinições**.

Um botão para o Correio de Voz

É possível programar a tecla Correio de Voz no teclado da consola para transferências de um botão para o correio de voz.

1. 1. Escolha **Opções** no menu **Ferramentas**.
2. 2. Clique em **Correio de Voz**.
3. 3. Em **Número do Sistema de Correio de Voz**, introduza os dígitos necessários para aceder ao sistema de correio de voz.
4. 4. Em **Um Botão Para Correio de Voz**, introduza as seguintes informações:
   - O atraso (em milissegundos) entre o envio pela consola do número do sistema de correio de voz e a resposta do sistema de correio de voz.

Para garantir que o sistema está pronto a responder à chamada, é necessário um atraso entre a resposta do sistema de **Correio de Voz** e o envio dos dígitos pela consola. A predefinição é 1000 milissegundos

- O(s) dígito(s) necessário(s) para activar **o sistema de Correio de Voz para solicitar um número de caixa de Correio de Voz**. A tecla predefinida é a cardinal (#).
- Atraso (em milissegundos) **antes do envio dos números da caixa de Correio de Voz**.

A predefinição é 1000 milissegundos

Mensagem em espera

É possível activar um indicador de mensagem em espera ou uma extensão de modo a notificar o utilizador de que tem uma mensagem. Também é possível verificar se determinada extensão tem uma mensagem em espera e limpar a indicação de mensagem em espera.

Se a extensão marcada estiver ocupada, não responder ou tiver a opção 'Não interromper' activada

5. Prima **[Origem]** e aceite a mensagem.
6. Prima **Mensagem**.

Perguntas sobre 'Mensagens em espera'

Como é que os utilizadores de extensões sabem que têm uma mensagem em espera?

A indicação depende do tipo de telefone. Um utilizador com um telefone padrão ouve um sinal de mensagem em espera quando levantar o auscultador. (Se o telefone do utilizador tiver uma luz de mensagem, essa luz fica intermitente). Nos telefones com ecrã, este mostra uma indicação de mensagem em espera para além do sinal.

Quando devo cancelar as notificações de mensagem em espera?

Pode fazê-lo sempre que achar conveniente; porém, poupa tempo e trabalho se o fizer ao mesmo tempo que envia a mensagem para o utilizador da extensão.

Enquanto estiver a enviar a mensagem para a extensão:

1. Prima **Mensagem**.
2. Prima **[Limpar MSG em espera]**.
3. Prima **Libertar** quando terminar a chamada.

7. Prima **[Definir MSG em espera]**.
8. Pode:

- premir **Cancelar** para regressar à chamada em *Origem* (se necessário) e, em seguida,
- premir **Libertar** para libertar a chamada em *Origem*.

Para activar a mensagem em espera se não estiver ligado ou se estiver a tentar ligar a uma extensão

1. Prima **Mensagem**.
2. Prima **[Definir MSG em espera]**.
3. Marque o número da extensão.

Para cancelar uma indicação de mensagem em espera

É possível cancelar uma indicação de mensagem em espera, quer esteja, ou não, ligado a extensão.

1. Prima **Mensagem**.
2. Prima **[Limpar MSG em espera]**.
3. Marque o número da extensão (se não estiver ligado à extensão).

Para verificar se determinada extensão tem uma mensagem em espera

1. Prima **Mensagem**.
2. Prima **[Verificar MSG em espera]**.
3. Marque o número da extensão.

   As palavras 'MSG em espera activada' aparecem na área *Destino* se a extensão tiver uma mensagem em espera.

Estado do operador ausente/presente

É possível mudar o estado do operador para ausente, se se afastar do seu local de trabalho e não pretender que sejam enviadas chamadas para a consola. Todas as chamadas novas e em espera irão tocar noutro destino determinado pela programação do sistema.

Para alterar o estado do 'Operador ausente/presente'

- Seleccione o estado que pretende, a partir da lista na área *Estado da consola*.

Se for o único operador no sistema e tentar alterar o estado da consola para 'Ausente', aparecerá uma mensagem de aviso no ecrã: 'Funcion. ausente não permitida para último operador. Seleccione serviço nocturno.' Para obter mais informações acerca do serviço nocturno, consulte a página 35.

Nota: Se desligar o auscultador e o auricular, o estado do operador passa automaticamente para 'Ausente. Consulte 'Desligar o auscultador ou o auricular' na página 10 para mais informações.

Perguntas sobre o estado de operador ausente/presente

O que é que acontece às minhas chamadas ao activar a opção 'Operador ausente'?

Todas as chamadas novas e em espera enviadas para a sua consola são automaticamente reencaminhadas para destinos programados. As chamadas em espera têm um limite do tempo, findo o qual lhes é atribuído um sinal de congestionamento ou o redireccionamento para o destino programado. Porém, pode continuar a fazer chamadas.

Nota: Se a consola não tiver processado uma chamada dentro do limite de tempo programável, o estado da consola é automaticamente alterado para 'Operador ausente'.

Prioritário

É possível interromper uma extensão ocupada ou intrometer-se numa linha externa ocupada.

Para se intrometer numa extensão ocupada

1. Prima **[Prioritário]**.

   Todos os interlocutores ouvem o sinal prioritário (um sinal breve de seis em seis segundos), enquanto o operador estiver em linha.

   Tudo o que disser, é ouvido por todos os interlocutores ligados.

   A mensagem 'Funcionalidade não permitida' aparece, caso a sua classe de serviço não lhe permita exercer prioridade sobre a extensão.

2. Após a interrupção, pode:

- premir **Libertar** para desligar a consola da chamada.

  Ou

- premir **Cancelar** para voltar a ligar à chamada que se encontra em *Origem* e desligar da chamada que se encontra em *Destino*.

Para se intrometer numa linha externa

1. Marque o código individual de acesso à linha externa.
2. Marque o número da linha externa.

   Para obter uma lista de linhas externas, utilize a funcionalidade 'Apresentação do estado do grupo de linhas externas', descrita na página 45.

3. Prima **[Prioritário]**.

   Os interlocutores ouvem o sinal prioritário enquanto, o operador estiver em linha. Quando desligarem, a linha fica disponível para utilização pelo operador.

Chamada de pessoas

Se o sistema possuir equipamento de chamada de pessoas, pode utilizá-lo para fazer anúncios a uma ou mais áreas ou "zonas."

Utilize a tabela 'Zona de chamada de pessoas' na secção 'Referência' para registar a localização das zonas de chamada de pessoas.

Para efectuar uma chamada de pessoas

As áreas *Origem* e *Destino* do ecrã devem estar limpas.

1. Prima **Pager**.

   Se possuir apenas uma zona de chamada de pessoas, será imediatamente ligado ao pager.

2. Faça o anúncio.

Se possuir mais do que uma área de chamada de pessoas

- Depois de premir **Pager**, marque o código da zona de chamada de pessoas de 2 dígitos (01-15) ou 00 para todas as zonas.

  Aguarde até ouvir um sinal sonoro prolongado. Uma vez ligado ao circuito de chamada de pessoas, o ecrã apresenta uma das mensagens seguintes:

  'Zona de chamada de pessoas ocupada': alguém está a aceder ao equipamento de chamada de pessoas. Tente novamente mais tarde ou prima **[Prioritário]** (se isso for permitido pela sua classe de serviço ou pela classe de serviço da unidade de chamada de pessoas) para interromper a chamada de pessoas em curso.

  'Zona de chamada de pessoas não atribuída': o utilizador não tem acesso a essa zona de chamada de pessoas.

  'Ligado ao pager': está ligado e pode fazer o anúncio.

Para terminar uma chamada de pessoas

- Prima **Cancelar** ou **Libertar**.

  Fica desligado do equipamento de chamada de pessoas.

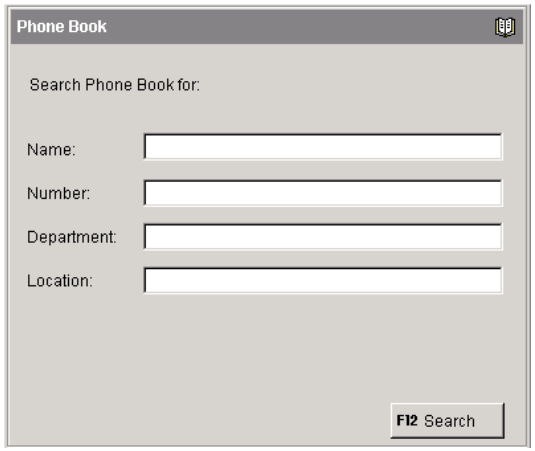
Lista telefónica

Utilize a 'Lista telefónica' para procurar pessoas e extensões no directório de telefones do sistema. Pode procurar introduzindo o nome de uma pessoa, o número de uma extensão, um departamento ou uma localização. A procura por departamento é útil quando o autor da chamada pretende falar com "alguém das vendas", em vez de especificar uma pessoa. Uma localização pode ser uma sala de conferências, a recepção do edifício ou outro local com telefone. Também pode fazer uma chamada a partir da 'Lista telefónica'.

Para aceder ao directório do sistema

É possível aceder ao directório a qualquer altura.

1. Prima **Lista telefónica**.

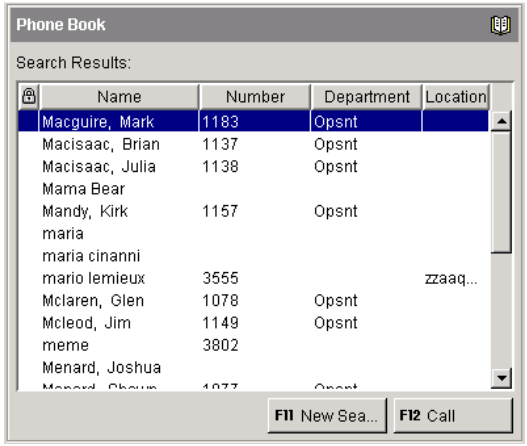


2. Escreva o nome da pessoa ou outras informações nas caixas apropriadas. (Utilize o rato ou a tecla de tabulação para se deslocar entre as caixas.)

   Prima a **Retrocesso** para apagar batimentos de tecla incorrectos.

3. Prima **[Procurar]** ou ENTER.

   As entradas que correspondam ao que escreveu aparecem na área *Lista telefónica.*



4. Utilize o rato, as teclas de seta ou as teclas **PageUp**/**PageDown** do teclado para percorrer a lista até localizar a entrada pretendida.

5. Prima **[Chamar]** ou ENTER para chamar a entrada seleccionada. Também pode fazer duplo clique sobre a entrada para a chamar.

6. Para iniciar uma nova procura, prima **[Nova procura]**.

Perguntas sobre a 'Lista telefónica'

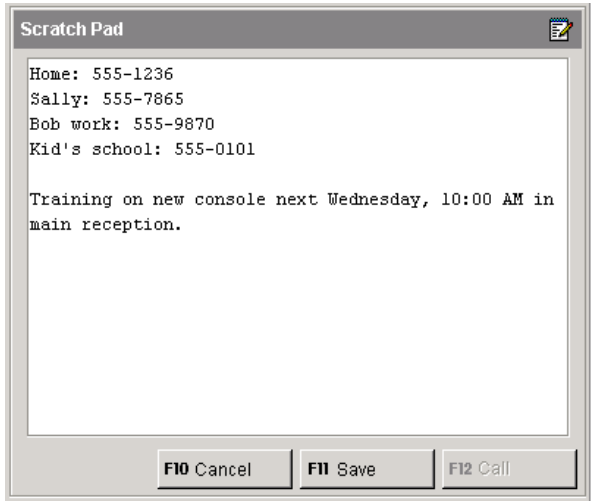
Qual o significado do ícone 🔒 ***?***

Quando aparece junto de uma extensão, significa que essa extensão foi designada como privada. Os operadores vêem o número da extensão nos respectivos ecrãs; os outros utilizadores de extensões apenas vêem o nome do utilizador (se disponível) nos respectivos monitores.

Nas áreas *Origem* e *Destino* aparece uma extensão privada com um 'p' antes do número da extensão – por exemplo, p2030.

Bloco de notas

O bloco de notas é o seu directório de telefones pessoal e lista de marcação rápida. Utilize-o para guardar números de telefone para marcação mais rápida ou para guardar nomes e números para referência futura.



Para introduzir dados no bloco de notas

Pode utilizar o bloco de notas durante a ligação.

1. Prima **Bloco de notas**.
2. Escreva um nome, um número de telefone ou de extensão e quaisquer outros dados que queira guardar.

   Inclua o código de acesso à linha externa para números de telefone externos e omita espaços entre dígitos.
3. Prima **[Guardar]** para guardar os dados.

Para eliminar dados do bloco de notas

- Seleccione os dados utilizando o rato ou as teclas de seta e, em seguida, prima **Eliminar**.

Para marcar um número de telefone no bloco de notas

- Seleccione o número que pretende marcar e, em seguida, prima **[Ligar]**.

Chamada de série

Se o autor da chamada pretender falar com várias pessoas em seguida, utilize a funcionalidade 'Chamada de série'. Ao terminar a primeira chamada, o autor da chamada volta à consola em vez de ser desligado. É então possível marcar a próxima chamada. A chamada de série continua a regressar à consola até que sejam efectuadas todas as chamadas pretendidas.

Para configurar uma chamada de série na área Origem ou Destino:

1. Peça ao autor da chamada que se mantenha em linha depois de terminar cada chamada.
2. Prima **[Definir chamada de série]**.
3. Marque um número de extensão.
4. Prima **Libertar**.

   A consola é libertada da chamada. Quando a extensão marcada desligar, a chamada de série regressa à consola como uma 'Nova chamada' (consulte 'Nova chamada' na página 25.

Para cancelar uma chamada de série

- Quando estiverem terminadas todas as chamadas da série, prima a tecla de função **[Cancelar série]**.

  Se a chamada de série regressar e não estiver lá ninguém, significa que o autor da chamada desligou.

Monitor do estado do grupo de linhas externas

O 'Monitor do estado do grupo de linhas externas' é uma funcionalidade opcional que lhe permite monitorizar o tráfego do sistema. Durante os períodos de picos de tráfego, alguns utilizadores podem ter problemas ao tentar efectuar chamadas externas e é possível que o contactem para saber porquê. A funcionalidade 'Monitor do estado do grupo de linhas externas' permite-lhe confirmar que o excesso de tráfego é a causa mais provável. Pode dizer aos utilizadores que a situação é temporária e sugerir que tentem efectuar as chamadas mais tarde.

Pode apresentar informações sobre o tráfego especificando os números do grupos de linha externas ou os dígitos marcados para lhes aceder, por exemplo, o dígito 9.

A utilização desta funcionalidade não interrompe o processamento de chamadas.

Para apresentar informações sobre o tráfego pelo número do grupo de linhas externas

1. Prima **Estado da linha externa**.
2. Seleccione **Procurar por n.º de grupo**.
3. Introduza o número inicial do grupo de linhas externas e prima **[Procurar]**.

   Os monitores apresentam uma lista dos grupos de linhas externas, o número de linhas em cada grupo e o número de linhas actualmente utilizadas.

Para ver apenas informações sobre as linhas acessíveis por marcação de uma determinada cadeia de dígitos

1. Prima **Estado da linha externa**.
2. Seleccione **Proc. por dígit. marcados**.
3. Introduza a cadeia de dígitos, por exemplo, 0 indicativo de zona "416".
4. Prima **[Procurar]**.

Options

Depois de apresentar as informações do tráfego, pode...

- Clicar em **[Imprimir]** para imprimir apenas as informações sobre o estado dos grupos de linhas externas apresentados.
- Clicar em **[Imprimir tudo]** para imprimir as informações sobre o estado de todos os grupos de linhas externas, incluindo os que não são apresentados.

Chamada rápida do sistema

Os números de telefone marcados frequentemente podem ser guardados e utilizados como números de marcação rápida por todos os utilizadores. Utilize a tabela na secção 'Referência' para registar os números de chamada rápida do sistema com mais probabilidade de serem utilizados.

- Marque o número de chamada rápida do sistema

  O número de telefone guardado é marcado automaticamente.

Notas:

- Se considerar que marca os mesmos números frequentemente, adicione-os à sua lista de chamadas rápidas no bloco de notas. Para mais informações, consulte a página 44. Também pode utilizar o boletim electrónico para guardar números de chamadas rápidas para utilização por todos os operadores. Para mais informações, consulte a página 30.
- A programação de números de chamadas rápidas do sistema é feita pelo departamento de comunicações e não pode ser efectuada a partir da consola.

Sinalização por tons

Provavelmente já reparou que, ao marcar um número na consola, não ouve nenhum dos tons ou impulsos normalmente associados aos telefones. Isto verifica-se porque a consola 'comunica' com o resto do sistema telefónico por meio tipos de sinais diferentes. No entanto, torna-se, por vezes, necessário enviar tons para terminar a chamada. Regra geral, os serviços especiais, tais como o correio de voz, necessitam de palavras-passe ou de outras informações sob a forma de tons para permitir o acesso.

Para gerar tons

Uma vez estabelecida a ligação e quando lhe for solicitado que introduza dígitos:

1. Prima **Tons**.

   O indicador *Tons* na área *Estado da consola* aparece desactivado quando a sinalização por tons é desligada.

2. Marque o código.

Para desactivar a sinalização por tons

- Prima **Libertar**

  para desligar a consola da chamada. A sinalização por tons pára automaticamente.

Ou

- Prima **Tons** novamente.

  para desactivar os tons.

Funcionalidades de hotel/motel

Funcionalidades de hotel/motel

Índice

Visualizar e alterar as informações sobre o quarto 52
Procurar quartos 54
Alterar o estado da ocupação e as condições de utilização do quarto 54
Registar a entrada/registar a saída 55
Definir/limpar chamadas de despertar 55
Definir restrições de chamadas dos quartos 56
Bloquear chamadas entre quartos 56
Monitorizar quartos de hóspedes 57
Apresentar/limpar um regsito de mensagem 57
Imprimir relatórios 57

Visualizar e alterar as informações sobre o quarto

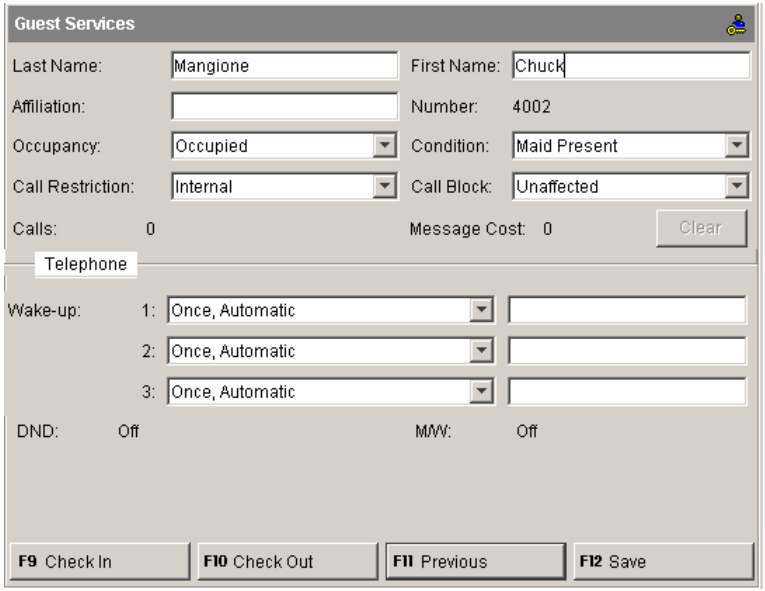
As informações sobre o quarto incluem o nome do hóspede, o estado de ocupação e as condições de utilização do quarto ('Vago', 'Limpo', 'Fora de serviço', etc.), as restrições e os custos das chamadas efectuadas, e o estado de serviços de hóspede tais como mensagem em espera, chamada de despertar, entre outros.

Para visualizar, introduzir ou alterar as informações sobre o quarto

É possível visualizar, alterar ou introduzir novas informações sobre o quarto com a consola inactiva ou quando o operador estiver a falar com o quarto.

1. Prima **Serviço de hóspedes** ou, se já estiver a falar com o quarto, prima a tecla de função **[Serviço de hóspedes]**.
2. Introduza a extensão do quarto utilizando o teclado do computador (não é necessário se já estiver a falar com o quarto).

   O ecrã mostra, por exemplo:



   Neste exemplo, João Silva, da Mitel Corp., que entrou no quarto 1026, com autorização para fazer chamadas interurbanas, tem uma mensagem em espera e uma chamada de despertar às 7H30. O quarto está ocupado e limpo e não afectado pelo 'Bloqueio de chamadas'.

   NOTA: As informações apresentadas são diferentes consoante a consola está ligada a um quarto ou suite — consulte *Acerca dos serviços de suite* abaixo, para obter mais informações.

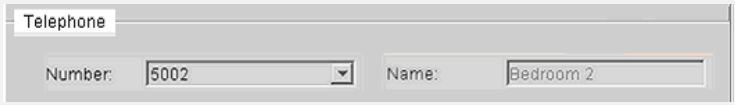
3. Efectue as alterações pretendidas (se for o caso) e prima **[Guardar]** para as guardar.

Acerca dos serviços de suite

Os serviços de suite disponibilizam a opção STS (Shared Telephone Service: serviço telefónico partilhado) a todos os telefones em quartos ou suites interligadas de um hotel/motel. Quando o STS está activado para uma determinada suite, as chamadas para a suite tocam em todos os telefones. As funções 'Chamada de despertar', 'Mensagem em espera', 'Não interromper' e 'Bloqueio de chamadas' também se aplicam igualmente a todos os telefones. Quando o STS não está activado, cada telefone funciona de forma independente permitindo, por exemplo, que hóspedes numa suite de dois quartos definam chamadas de despertar individualmente.

Como é possível distinguir se a consola está ligada a um quarto ou suite e se o STS está activado?

Quando ligada a uma suite com o STS activado, a secção 'Telefone' do ecrã 'Serviços de hóspede' irá apresentar o número e o nome da extensão que liga ou atende da seguinte forma:



A parte superior do ecrã 'Serviços de hóspede' irá mostrar o número principal da suite, ou seja, o número utilizado para ligar para a suite e para registar a entrada e a saída.

Se o STS não estiver a funcionar, a caixa 'Número' na secção 'Telefone' fica activada, permitindo-lhe seleccionar um telefone e definir uma chamada de despertar para o mesmo.

Options

Depois de visualizar as informações sobre o quarto, pode...

- Introduzir ou alterar o nome do hóspede e a empresa ou grupo ao qual está associado. O nome do hóspede pode conter até 20 caracteres.
- Registar a entrada ou a saída do hóspede (consulte a página 53).
- Alterar o estado de ocupação e as condições de utilização do quarto (consulte a página 52).
- Introduzir, alterar ou apagar a hora da chamada de despertar (consulte a página 53).
- Definir ou alterar as restrições das chamadas efectuadas (consulte a página 54).
- Permitir ou bloquear chamadas entre quartos (consulte a página 54).
- Limpar 'Custo mens' e informações para as chamadas efectuadas a partir do quarto (consulte a página 55).

Nota: A opção 'Serviço de hóspedes' mostra apenas se as funcionalidades 'Não interromper' (NI) ou 'Mensagem em espera' (ME) estão activadas ou desactivadas. Para informações sobre a alteração do estado destas funcionalidades, consulte as páginas 36 e 39.

Procurar quartos

É possível procurar quartos utilizando o estado de ocupação e as condições de utilização como parâmetros da procura. Este processo permite localizar, por exemplo, todos os quartos vagos com limpeza feita ou os que estão a ser limpos. Também pode procurar o quarto de determinado hóspede pelo respectivo apelido.

Para procurar quartos

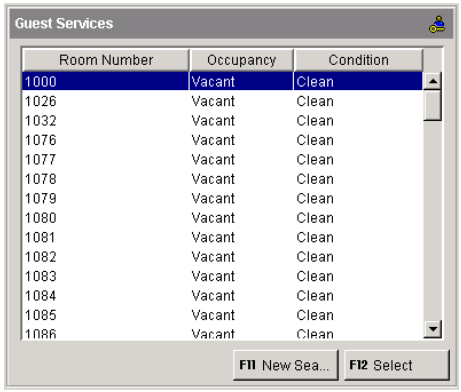
1. Prima **Serviço de hóspedes**.
2. Efectue um dos seguintes procedimentos:

- Para visualizar informações sobre um determinado quarto, utilize o teclado do computador para introduzir o número do quarto na caixa **Número do quarto**.
- Para localizar quartos por estado de ocupação e condição de utilização, clique em **Estado do quarto** e seleccione estados nas listas **Ocupação** e **Condição**.

  Para iniciar a procura a partir de um determinado quarto, introduza o número do quarto na caixa **Começando pelo quarto**.
- Para localizar o quarto de um hóspede, clique em **Apelido do hóspede** e escreva o apelido do hóspede.

3. Prima **[Procurar]**.

   O ecrã mostra, por exemplo:



4. Para visualizar informações sobre um dos quartos da lista, clique para o seleccionar e prima **[Seleccionar]**. Utilize as teclas de seta ou as teclas **Page Up** e **Page Down** para percorrer os vários quartos.

Se houver uma impressora ligada à consola, é possível imprimir o estado de ocupação e as condições de utilização de todos os quartos do hotel ou motel. Para obter mais informações, consulte 'Imprimir relatórios' na página 55.

Alterar o estado da ocupação e as condições de utilização do quarto

Os estados de ocupação e condições de utilização dos quartos são os seguintes:

Ocupação	Condições
Vago	Limpo
Ocupado	Não limpo
Reservado	Empregada presente (ver nota)
	A inspeccionar
	Fora de serviço

Nota: O estado 'Empregada' também pode ser alterado a partir do quarto através da marcação de um código.

Para alterar o estado da ocupação e condições de utilização do quarto

1. Prima **Serviço de hóspedes** ou, se já estiver a falar com o quarto, prima a tecla de função **[Serviço de hóspedes]**.
2. Introduza a extensão do quarto utilizando o teclado do computador (não é necessário se já estiver a falar com o quarto).
3. Prima **[Procurar]**.
4. Seleccione os estados pretendidos nas listas *Ocupação* e *Condição*.
5. Prima **[Guardar]** para guardar as alterações.

Nota: Dependendo da programação do sistema, todos os quartos 'ocupados e limpos' podem mudar automaticamente para 'ocupados e não limpos' a uma determinada hora, todos os dias.

Registar a entrada/registar a saída

O registo de entrada de um hóspede muda o estado de um quarto para 'Ocupado'; o registo de saída muda o estado do quarto para 'Vago'. Tanto o registo de entrada como o de saída limpa o nome do hóspede, a associação e a hora de despertar (se definida). As definições de bloqueio de chamadas e de restrição de chamadas para o quarto também são respostas para os valores especificados pela programação do sistema.

Para registar a entrada ou a saída de um hóspede

1. Prima **Serviço de hóspedes** ou, se já estiver a falar com o quarto, prima a tecla de função **[Serviço de hóspedes]**.
2. Introduza a extensão do quarto utilizando o teclado do computador (não é necessário se já estiver a falar com o quarto).
3. Prima **[Registar entrada]** ou **[Registar saída]**.
4. Prima **[Guardar]** para guardar as alterações.

   Para cancelar as alterações que efectuou e voltar ao ecrã anterior, prima **[Anterior]**.

Definir e limpar 'Chamadas de despertar'

Tanto o operador como o hóspede podem definir, alterar e cancelar chamadas de despertar O sistema não distingue se uma chamada de despertar foi definida, alterada ou cancelada a partir da consola ou do telefone do quarto. Assim, por exemplo, o hóspede pode cancelar uma chamada de despertar definida pelo operador e vice-versa.

As chamadas de despertar podem ser definidas para um máximo de três vezes ao dia, com ou sem repetição diária. Para cada chamada de despertar, é possível especificar se a chamada será efectuada pelo sistema (chamada de despertar *Automática*), ou pelo operador ou por outro empregado do hotel (chamada de despertar *Pessoal*).

Para definir, alterar ou cancelar uma hora de despertar enquanto visualiza os dados do quarto do hóspede

1. Para cada chamada de despertar que pretenda configurar, especifique a frequência (uma vez ou diariamente) e o método (automaticamente pelo sistema ou pessoalmente por um empregado do hotel) desse serviço prestado.
2. Clique na caixa *Despertar* e escreva a hora e os minutos num formato horário de 24 horas. Tem de introduzir quatro dígitos, por exemplo, 0630 para 6H30 ou 1830 para 18H30.

   Para cancelar uma chamada de despertar, elimine a hora da caixa **Despertar**.
3. Prima **[Guardar]** para guardar as alterações.

Para definir, alterar ou cancelar uma hora de despertar quando NÃO está a visualizar os dados do quarto do hóspede

1. Prima **Serviço de hóspedes**.
2. Introduza o número do quarto utilizando o teclado do computador.
3. Siga os passos 1 e 2 do procedimento anterior.

Notas:

- Se o hóspede não atender a chamada de despertar, o sistema mantém o toque no quarto por mais quatro vezes, no máximo, a intervalos de dois a sete minutos. Se, mesmo assim, o hóspede não atender, a chamada de despertar pode ser encaminhada para a consola.
- Alguns telefones podem definir o seu próprio lembrete temporizado. Os procedimentos acima também limpam ou alteram lembretes previamente definidos pelo utilizador.
- Se houver uma impressora ligada à consola, é possível imprimir um relatório sempre que uma chamada de despertar for definida, alterada ou cancelada.

Definir Restrições de chamadas

É possível controlar o tipo de chamadas telefónicas que os hóspedes podem efectuar a partir dos telefones dos quartos. Existem três níveis de restrições de chamadas: Internas, locais e interurbanas.

O sistema disponibiliza mais três níveis (Opção 1, 2 e 3) que podem ser utilizados para impor restrições especiais de chamadas. Solicite ao departamento de comunicações instruções sobre a utilização destas restrições

Para definir ou remover restrições de chamadas para um quarto

1. Prima **Serviço de hóspedes** ou, se já estiver a falar com o quarto, prima a tecla de função **[Serviço de hóspedes]**.
2. Introduza a extensão do quarto utilizando o teclado do computador (não é necessário se já estiver a falar com o quarto).
3. Prima **[Procurar]**.
4. A partir da lista *Restrições de chamadas.*, escolha uma dos seguintes:

- **Interna** para permitir apenas chamadas internas.
- **Local** para permitir chamadas internas e locais.
- **Interurbana** para permitir chamadas internas, locais e interurbanas.
- **Opção 1**, **Opção 2**, **Opção 3** para impor restrições de chamadas especiais determinadas pela programação do sistema.

Nota: É possível programar o sistema de modo a que sejam automaticamente alteradas as restrições das chamadas dos quartos quando os hóspedes entram e saem do hotel.

Bloquear chamadas entre quartos

O bloqueio de chamadas impede que os hóspedes efectuem chamadas para outros quartos. É possível controlar se o 'Bloqueio de chamadas' produz efeito e os quartos que afecta.

Para controlar se o bloqueio de chamadas afecta um quarto

1. Prima **Serviço de hóspedes** ou, se já estiver a falar com o quarto, prima a tecla de função **[Serviço de hóspedes]**.
2. Introduza a extensão do quarto utilizando o teclado do computador (não é necessário se já estiver a falar com o quarto).
3. Prima **[Procurar]**.
4. Na lista *Bloqueio de chamadas*, seleccione a opção pretendida.
5. Prima **[Guardar]**.

Para activar ou desactivar o bloqueio de chamadas para todo o sistema

1. Seleccione **Serviços de hóspedes** no menu **Ferramentas**.
2. Seleccione **Comutar bloqueio de chamada**.

   O indicador *Bloqueio de chamadas* na área *Estado da consola* aparece desactivado ao desligar o *Bloqueio de chamadas*.

Nota: O sistema pode ser programado para activar e desactivar o bloqueio de chamadas para todos os quartos afectados em determinadas alturas do dia e para quartos individuais à chegada e à saída dos hóspedes.

Monitorizar quartos de hóspedes

Os hóspedes podem utilizar o telefone do quarto como dispositivo de escuta para monitorizar o quarto a partir de uma estação remota. A estação remota pode ser uma consola de operador, uma extensão ou um telefone externo a ligar para o sistema através de uma linha especial (isto é, uma linha externa DISA).

Utilizar a consola para ouvir o que se passa num quarto com monitorização activada

Só é possível monitorizar um quarto a partir de uma consola inactiva.

1. Seleccione **Serviços de hóspedes** no menu **Ferramentas**.
2. Seleccione **Monitor de quarto**.
3. Marque o número do quarto utilizando o teclado da consola.
4. Espere até ouvir três sinais sonoros curtos, seguidos do som proveniente do quarto.

   Se a monitorização não estiver activada no telefone do quarto, ouvirá um sinal de congestionamento ou um sinal sonoro.

   A indicação 'Monitor ocupado', significa que existe outra extensão a monitorizar o quarto.

   As indicações 'Classe restrita' ou 'Acesso não permitido', significam que quarto não pode ser monitorizado dadas as restrições da consola ou do telefone do quarto.

Para desligar a consola do quarto

- Prima **Cancelar** ou **Libertar**.

Limpar o registo da mensagem

O registo de mensagens é um registo do número e custo de todas as chamadas externas efectuadas a partir do telefone de um quarto. O sistema utiliza impulsos de contagem recebidos da companhia dos telefones local para calcular custos. Se não forem recebidos impulsos, só é contado o número de chamadas externas.

O registo de mensagens de um hóspede é automaticamente limpo quando a sua saída for registada. Se o hóspede preferir pagar as chamadas diariamente, é possível limpar o registo manualmente, após o pagamento.

Para apresentar ou limpar o registo de mensagens de um quarto

1. Prima **Serviço de hóspedes** ou, se já estiver a falar com o quarto, prima a tecla de função **[Serviço de hóspedes]**.
2. Utilize o teclado do computador para introduzir o número do quarto na caixa **Número do quarto** (não é necessário se já estiver a falar com o quarto).

   Os campos *Custo mens.* e *Chamadas* mostram o custo total e o número total de chamadas externas efectuadas a partir do quarto.
3. Clique em **Limpar** para apagar os totais das opções *Custo mens.* e *Chamadas*.

Se existir uma impressora ligada à consola, é possível imprimir um relatório do conteúdo do registo antes de ser limpo.

Imprimir relatórios

Se houver uma impressora ligada à consola, é possível solicitar relatórios impressos dos registos de mensagens, estado do quarto e chamadas de despertar. Alguns relatórios são impressos automaticamente. Por exemplo, sempre que definir, alterar ou cancelar uma chamada de despertar, é impresso um registo do evento.

Para imprimir um relatório

- No menu **Ferramentas**, seleccione **Serviços de hóspedes** seguido do comando que corresponde ao relatório que pretende imprimir.

Referência

Referência

Índice

Alarmes 62
Saudações 62
Chamadas reencaminhadas 63
Classe de restrição 64
Classe de serviço 64
Códigos de acesso a funcionalidades 65
Glossário 66
Grupos de procura 68
Zonas de chamada de pessoas 68
Lista de chamadas rápidas do sistema 69
Mensagens do sistema 70
Directório de telefones 76
Números de linhas externas 76

Alarmes

O sistema telefónico utiliza a monitorização automática e o diagnóstico de falhas para detectar falhas no sistema.

O estado de alarme que aparece no canto superior direito do ecrã notifica o utilizador da ocorrência de uma avaria. Quando não existem falhas, esta área está em branco. Se ocorrer um alarme crítico, ouvirá um sinal sonoro que se repete continuamente.

O alarme desaparece automaticamente quando a falha é corrigida.

Tipos de alarmes

Existem três classes de alarmes: Secundário, Principal e Crítico.

SECUNDÁRIO

Existe um alarme secundário no sistema telefónico, que provavelmente não afecta os utilizadores dos telefones.

PRINCIPAL

Ocorreu um alarme que afecta o serviço, mas, ainda assim, é possível efectuar chamadas. Contacte o departamento de comunicações.

CRÍTICO

O sistema telefónico não está a proporcionar um serviço normal e deve passar automaticamente para o modo de transferência de falha do sistema (se disponível no seu sistema). TEM de contactar o departamento de comunicações.

Saudações

Grave as saudações preferidas pela empresa para cada uma das situações seguintes.

Chamadas em linhas externas	
Chamadas em linhas internas	
Novas chamadas	
Chamadas em espera numa linha	
Anotar mensagens	

Chamadas reencaminhadas

Alguns utilizadores podem decidir reencaminhar as chamadas para a consola ou o sistema pode estar programado para reencaminhar certos tipos de chamadas ou todas as chamadas para a consola a determinadas alturas.

As chamadas reencaminhadas para a consola podem ser de quatro tipos:

- Chamadas que o utilizador encaminhou ('Siga-me', 'Ocupado' e 'Sem resposta').
- Chamadas para determinado número reencaminhadas pela programação do sistema.
- Chamadas em certas linhas externas se as chamadas recebidas nestas linhas forem sempre 'transferidas' para a consola.
- Se o utilizador marcar um número que, por qualquer razão, é rejeitado, o 'Processamento de intercepção' pode ser programado para reencaminhar a chamada para a consola.

Desvio de chamadas

Quando um utilizador desviar as respectivas chamadas para a consola, as chamadas recebidas nessa extensão irão tocar na consola. Quando o operador atender, as informações sobre o interlocutor irão aparecer na área *Destino*.

Note que a área *Destino* apresenta o nome e o número do interlocutor e o tipo de desvio programado que fez com que a chamada fosse reencaminhada para a consola ('Siga-me', 'Ocupado' ou 'Sem resposta').

Além disso, estão permanentemente disponíveis duas teclas de função.
[Definir chamada de série] e **[Remarcar Dest]**. Premir **[Remarcar Dest]** irá automaticamente remarcar o número do destinatário, sobrepondo-se ao desvio de chamadas para a consola.

Reencaminhamento do sistema

Quando o sistema estiver programado para redireccionar para a consola todas as chamadas para determinada extensão, aparece a mensagem "Desvio de chamadas – Reencaminhar sempre" na área *Destino*, por baixo do nome de utilizador e do número da extensão.

Chamadas transferidas

Se transferir uma chamada recebida para uma extensão e o utilizador da extensão transferir a chamada de volta à consola, aparece a mensagem "Transferida" na área *Destino*.

Processamento de intercepção

Se o utilizador marcar um número que o sistema rejeita, a chamada é reencaminhada para a consola. Quando o operador atender, aparece a mensagem de processamento de intercepção apropriada na área *Destino*. Consulte 'Mensagens do sistema' na página 68 para obter informações sobre as mensagens que aparecem nessa situação.

Classe de restrição

É atribuída uma classe de restrição a todas as extensões e linhas externas do sistema. Tal como o nome sugere, a classe de restrição pode restringir o acesso de uma extensão (ou linha externa) a uma rota externa numa determinada altura.

A classe de restrição da extensão é apresentada na área *Origem* ou *Destino* do ecrã da consola, bem como a classe de serviço e outras informações sobre o autor da chamada.

Seguem-se alguns exemplos sobre o modo como a classe de restrição pode afectar os utilizadores:

- As extensões com uma determinada classe de restrição não podem fazer chamadas para fora do sistema e têm de pedir ao assistente do operador para o fazer.
- As extensões com outra classe de restrição podem ter de passar pelo operador para fazer uma chamada interurbana.
- As extensões com uma terceira classe de restrição só podem fazer algumas chamadas interurbanas e a determinadas horas do dia.
- As extensões com menos restrições programadas podem fazer chamadas a qualquer hora e para qualquer destino.
- A classe de restrição da extensão poda mudar com os serviços Dia, Noite 1 e Noite 2.
- O encaminhamento pode mudar dependendo da hora do dia e do dia da semana, indicando privilégios de marcação para fora diferentes, de acordo com a hora da marcação.

Classe de serviço

Nem todas as funcionalidades descritas neste manual estão disponíveis na consola ou noutras extensões.

O ecrã da consola apresenta uma classe de serviço da extensão (COS, Class of Service) com as informações sobre essa extensão, na área *Origem* ou *Destino.*

Cada classe de serviço define as funcionalidades que podem ser activadas numa extensão ou consola. A mensagem “Funcionalidade não permitida” aparece no ecrã da consola ao tentar acede a uma funcionalidade não permitida na sua classe de serviço ou na classe de serviço da extensão.

Seguem-se alguns exemplos sobre o modo como a classe de serviço pode afectar os utilizadores:

- A classe de serviço pode mudar dependendo do sistemas estar em serviço de Dia, Noite 1 e Noite 2.
- As extensões sem uma classe de serviço apropriada podem não ter acesso a certas funcionalidades, tais como ‘Prioridade de chamadas’ ‘Chamada de pessoas’ ou “Definir notificação de mensagem em espera”.
- Pode ser pedido ao operador e a outros utilizadores de extensões que introduzam um código de conta para acesso adicional ao sistema se pretenderem utilizar a respectiva classe de serviço numa extensão diferente.
- Não é possível exercer prioridade sobre alguns utilizadores das extensões.

Códigos de acesso afuncionalidades

FUNCIONALIDADE	CÓDIGO
Código de acesso à conta	
- Verificável	
- Não-verificável	
Acesso à linha de dados associada	
Loopback (auto-retorno)	
Chamada em espera	
- Obter	
- Remota - Obter	
Chamada de retorno	
- Cancelar	
Desvio de chamadas	
- Ocupada (Externa)	
- Ocupada (Interna)	
- Siga-me	
- Siga-me Enchaining	
- Estou aqui	
- Sem resposta (Externa)	
- Sem resposta (Interna)	
Obtenção remota de chamada retida	
Confidencialidade da chamada	
Espera	
- Obter	

FUNCIONALIDADE	CÓDIGO
Limpar todas as funcionalidades	
- Remota	
Conferência	
Não interromper	
- Remota	
- Cancelar remota	
Acesso à linha externa	
Libertação forçada	
Remarcação do último número	
Acesso à linha externa individual	
Investigação de mensagem em espera	
Notificação de mensagens	
- Cancelar	
Prioritário	
Chamada de pessoas	
Chamada rápida pessoal	
- Invocar	
- Guardar	
Capturar	
- Chamada marcada	
- Chamada dirigida	
TAFAS –Obtenção remota	

Glossário

Acesso directo de entrada (DISA, Direct Inward System Access)
Uma funcionalidade que permite aos utilizadores marcar directamente no sistema telefónico e activar funcionalidades e instalações.

Classe de restrição (COR, Class of Restriction)
Controlo do acesso de uma estação ou linha externa a circuitos de linha externa. Uma estação pode ter até 3 classes de restrição diferentes especificadas para serviço de Dia, Noite 1 ou Noite 2.

Classe de serviço (COS, Class of Service)
Um nível de serviço definido por um conjunto específico de funcionalidades, que controla o acesso de uma extensão às mesmas. Uma estação pode ter até 3 classes de serviço diferentes especificadas para serviço de Dia, Noite 1 ou Noite 2.

Código de acesso à linha externa
Um código que antecede um número marcado para indicar ao sistema telefónico que o número é exterior ao sistema.

Código de conta
Um código marcado para aceder a determinadas funcionalidades do sistema; para aplicar a sua classe de serviço (COS) a uma extensão diferente; ou para associar um autor de chamada a um registo detalhado de chamadas (SMDR) para fins contabilísticos.

Código TAFAS
Resposta de qualquer extensão (Trunk Answer From Any Station). Um código utilizado para atender chamadas que tocam no(s) ponto(s) de atendimento nocturno.

Confidencialidade de chamada (Segurança de linha de dados)
Uma funcionalidade de classe de serviço que evita que uma extensão receba o sinal de chamada em espera, o que poderia interferir com a transmissão de dados.

Espera
Uma funcionalidade que permite ao sistema colocar em fila de espera as chamadas direccionadas para uma extensão ocupada e, em seguida, ligar automaticamente o interlocutor em espera à extensão, quando esta ficar livre. O utilizador da extensão ocupada é alertado por um sinal de chamada em espera. O autor da chamada é colocado em espera e ouve música ou silêncio.

Espera consultiva
Uma espera temporária aplicada a uma chamada enquanto uma extensão ou utilizador da consola activa uma funcionalidade ou faz uma chamada.

Flash de gancho comutador
Usado pelos utilizadores de uma extensão para indicar ao sistema telefónico que pretendem activar uma função.

Grupo de captura
As extensões localizadas na mesma área, ou com funções departamentais semelhantes, são frequentemente colocadas no mesmo grupo de atendimento.

Grupo de difusão
Quando uma linha é apresentada noutro telefone, diz-se que está num grupo de difusão. Isto significa que todas as extensões que apresentem essa linha têm acesso à mesma e podem utilizá-la.

Grupo de procura

Extensões ligadas em grupo com um número de telefone comum (piloto), bem como os respectivos números de extensão pessoais. O sistema telefónico disponibiliza dois tipos de procura: Procura 'Circular' e procura 'Terminal'.

Procura 'Circular': Este tipo de procura direcciona as chamadas novas para o 'Grupo de procura', para a primeira extensão inactiva localizada a seguir à extensão que recebeu a última chamada. Este processo permite a distribuição equitativa de chamadas por todas as extensões.

Procura 'Terminal': A procura ocorre pela ordem de programação das extensões no grupo de procura. Começa sempre pela

primeira extensão da lista e termina quando for encontrada uma extensão inactiva.

Introdução de dados do cliente (CDE, Customer Data Entry)
A introdução de dados programados, específicos para as necessidades do cliente. Os dados do cliente incluem itens tais como informações sobre o directório, atribuições de classe de serviço e de classe de restrição, e dados de linha externa.

Linha
Uma canal de comunicações telefónicas entre centros de comutação ou entre a central e a ICP 3300.

Linha externa
Uma linha que liga dois sistemas de comutação. Esta ligação pode ser efectuada entre um ou mais sistemas telefónicos privados e/ou entre o seu sistema privado e o sistema telefónico público (Central).

Marcação interna directa (DID, Direct Inward Dialing)
Esta funcionalidade permite que as linhas externas tenham acesso directo a extensões pré-programadas, sem ter de passar pela consola.

Nova chamada
Uma chamada que regressa à consola para processamento adicional pelo operador.

Ponto(s) de atendimento nocturno
Uma extensão onde o utilizador pode atender as chamadas recebidas que tocam no ponto de atendimento nocturno, marcando o código TAFAS.

Registo detalhado das chamadas (SMDR, Station Message Detail Recording)
Aplicação que regista automaticamente informações sobre a chamada, tais como a “duração da chamada” e o “número da extensão do autor da chamada”, entre outras funções.

Selecção automática de rota (ARS, Automatic Route Selection)
Aplicação que processa automaticamente o encaminhamento de chamadas de longa distância.

Serviço nocturno
Um modo de funcionamento do sistema que encaminha as chamadas recebidas para o(s) ponto(s) de atendimento nocturno quando está activado o serviço nocturno e as consolas de operador estão em modo ‘Ausente’.

Teclas programáveis
Teclas no teclado da consola que podem ser programadas para aceder a funcionalidades da consola e a serviços do sistema.

Grupos de procura

Ao marcar o número piloto de grupo de procura a partir do teclado numérico ou através da funcionalidade 'Lista telefónica', o operador é ligado à primeira extensão disponível nessa área. Contacte o departamento de comunicações para obter mais informações.

Número piloto	Nome do grupo de procura:	Extensões			

Zonas de chamadas de pessoas

Utilize esta tabela para registar as zonas de chamada de pessoas utilizadas pelo sistema. Contacte o departamento de comunicações para obter mais informações.

Localização	Código da zona
Todas as zonas	00
	01
	02
	03
	04
	05
	06
	07
	08
	09
	10
	11
	12
	13
	14
	15

Lista de chamadas rápidas do sistema

Nome	Número

Mensagens do sistema

Estas mensagens aparecem nas diversas áreas do ecrã.

A cancelar 'Não interromper' para todas as estações
O pedido está a ser executado.

A cancelar desvio para todas as estações
O pedido está a ser executado.

A tocar
O número que marcou está a tocar.

Acesso à linha externa negado
Não lhe é permitido o acesso à linha externa devido à sua classe de restrição ou à da linha.

Acesso não permitido
O código de acesso à funcionalidade marcado não está disponível para um operador.

Activado
Mensagem de confirmação quando a chamada está ligada a uma chamada de dados.

Auricular ou auscultador necessário para funcionamento do operador
Ligue o auricular ou o auscultador.

Bloqueada
Indica uma estação que está fora de serviço e não pode ser acedida nem efectuar chamadas.

Canc. DSV todas p/ estação nº:
Introduza o número da extensão para a qual pretende cancelar todos os tipos de desvio de chamadas.

Canc. todas fun. p/ estação nº:
Introduza o número da extensão para a qual pretende cancelar todas as funcionalidades.

Cancelar desvio para todas as estações... Concluída
Confirma que a acção solicitada foi executada.

Cancelar DMS para estação nº:
Introduza o número da extensão para a qual pretende cancelar a funcionalidade 'Desvio de chamada – Siga-me'.

Cancelar NI para estação nº:
Introduza o número da extensão para a qual pretende cancelar a funcionalidade 'Não interromper'.

Cancelar NI para todas as estações... Concluída
Confirma que a acção solicitada foi executada.

Capturada
Mensagem de confirmação quando acede a uma linha externa.

Chamada de despertar – Erro do sistema
Parte do pacote de funcionalidades de hotel/motel. A função de despertar não está a funcionar correctamente. Contacte o departamento de comunicações.

Chamada de despertar não confirmada
Parte do pacote de funcionalidades de hotel/motel. O hóspede não respondeu ao despertar automático. (Nota: O pacote para hotéis/motéis é opcional.)

Chamada de modem
Mensagem de confirmação quando marca através de modem.

Classe restrita
A sua classe de serviço não permite a utilização desta funcionalidade.

Código de conta inválido
Verifique o código de conta e tente novamente.

Concluída
Mensagem de confirmação apresentada quando o número introduzido é válido e a acção solicitada foi executada.

Conferência
Indicação de que uma conferência foi iniciada ou está em espera.

Configurar NI para estação nº:
Introduza o número da extensão para a qual pretende activar a funcionalidade 'Não interromper'.

Consola IP 5550
Está ligado a uma outra consola IP 5550.

COR
Indica a classe de restrição aplicável a essa estação ou linha externa.

COS
Indica a classe de serviço aplicável a essa estação ou linha externa.

Definir MSG em espera para a estação # :
Introduza o número da extensão na qual pretende definir uma notificação de mensagem em espera.

Desvio ch. - Ocupado
O utilizador desta extensão está ocupado e activou o desvio de chamadas (Desvio ch. – Ocupado) para si.

Desvio ch. – Reenc. sempre
O utilizador desta extensão tem todas as chamadas reencaminhadas para si.

Desvio ch. – S/resp.
O utilizador desta extensão não está disponível e desviou as chamadas (Desvio ch. – S/resp.) para si.

Desvio ch. - Siga-me
O utilizador desta extensão tem todas as chamadas desviadas para si (Desvio ch. - Siga-me).

É necessário CANCELAR antes de marcar
Prima **Cancelar** no teclado da consola e tente marcar novamente.

Encaminhamento
Está a ligar para um encaminhamento.

Externa
Indica uma chamada do exterior do sistema (uma chamada de linha externa).

Falha de interligação
Existem restrições locais à interligação que não lhe permitem ligar aos serviços solicitados.

Fila ch.ret. cheia
O seu pedido de chamada de retorno foi negado por insuficiência de recursos do sistema.

Fora de serviço
O dispositivo ao qual ligou não está funcionar.

Funcion. ausente não permitida para último operador. Seleccione serviço nocturno
Como último ou único operador do grupo, não pode colocar a consola em modo ausente.

Funcionalidade activada
Foi activada uma função do tipo 'Não interromper'.

Funcionalidade cancelada
Foi cancelada uma função do tipo 'Não interromper'.

Funcionalidade não permitida
Existe uma restrição que o impede de utilizar esta funcionalidade ou de executar esta acção.

Funcionamento seleccionado não confirmado. Pedido abandonado
O sistema telefónico não está a processar o seu pedido. Tente novamente mais tarde ou verifique o seu procedimento.

Gr(upo) de difusão
Grupo de extensões que partilham a mesma linha. Na verdade, cada linha do sistema faz parte de um grupo de difusão, ainda que apareça apenas uma extensão (por exemplo, linhas privadas).

Gr(upo) do operador
Apresentada quando um operador telefona para outro número pertencente a um ou mais operadores.

Grupo de dados
Nome do equipamento quando é estabelecida uma ligação a um grupo de dados.

Grupo de modem
Indica que o modem ao qual está ligado se encontra num grupo de modems.

Grupo de procura
Indica que uma estação ou linha externa é membro de um grupo de procura.

Imp. concluir oper. seleccionada. Tente novamente
O sistema telefónico não está a processar o seu pedido. Tente novamente mais tarde.

Int. em espera bloq.
Deixou o autor da chamada em espera durante demasiado tempo, pelo que a chamada irá regressar à consola.

Interna
Indica uma chamada efectuada a partir do sistema.

Já está a usar este idioma. Idioma não alterado.
Cometeu um erro ao seleccionar o idioma. Repita o procedimento.

Ligada ao Pager
Mensagem de confirmação a indicar que acedeu à zona de chamada de pessoas e que pode fazer o anúncio.

Linha de dados
Nome do equipamento apresentado quando é estabelecida uma ligação a uma linha de dados.

Linha externa seleccionada
Indica que uma determinada linha externa foi seleccionada para utilização.

Marcação inválida
Verifique o número marcado e tente novamente.

Modem
Está ligado a um modem.

Modem fora de serviço
O modem marcado está fora de serviço e não pode ser utilizado nesta altura.

Modem ocupado
O modem marcado já está ocupado.

Monitor ocupado
A extensão que está a tentar monitorizar já está a ser monitorizada por outra estação.

MSG em espera
Depois de premir a tecla de função **[Verif. MSG em espera]**, esta informação indica que a extensão possui uma ou mais mensagens em espera.

MSG em espera activada
Confirmação de que activou o indicador de mensagem em espera de uma extensão ao premir a tecla de função **[MSG em espera activada]**.

MSG em espera desactivada
Confirmação de que desactivou o indicador de mensagem em espera de uma extensão ao premir a tecla de função **[MSG em espera desactivada]**.

N.º de direct. fora de serviço
O autor da chamada marcou um número de directório que não existe. A chamada foi reencaminhada para a consola.

N.º directório não atribuído
O número que marcou não é reconhecido pelo sistema telefónico. Verifique o número e tente novamente.

Não é possível activar a funcionalidade com interlocutor como DESTINO
Liberte o interlocutor em 'DEST' e tente novamente.

Não é possível colocar um interlocutor ligado em espera consultiva
Já existe um interlocutor em espera consultiva e não pode executar determinadas funções como, por exemplo, activar a mensagem em espera para uma extensão, sem limpar o campo de destino.

Não é possível configurar ou adicionar à conferência
Ou:

- existe uma restrição na sua COS/COR que impede a configuração de uma conferência;
- foi atingido o limite máximo de linhas externas permitidas numa conferência;
- foi atingido o limite máximo de participantes permitidos numa conferência;
- não é possível ter dois operadores numa conferência.

Não há ninguém em espera na posição de espera especificada
Verifique o número da posição e tente novamente.

Não interromper
O utilizador de extensão a quem ligou activou a funcionalidade 'Não interromper'. Não é possível ligar a esta extensão, a não ser que utilize a funcionalidade 'Prioritário'.

Não pronto
Não é possível concluir agora a chamada de dados. Tente novamente mais tarde.

Nova cham. retorno
A extensão ou linha externa ocupada, cuja monitorização solicitou ao sistema, está disponível agora.

Nova chamada – Ocupado
Uma chamada anteriormente transferida voltou à sua consola pelo facto de a extensão estar ocupada.

Nova chamada - Ocupado, ch. em espera n/ permitida
Há uma restrição que o impede de colocar uma chamada em espera no destino solicitado.

Nova chamada – Sem resposta
Uma chamada anteriormente transferida voltou à sua consola porque ninguém atendeu na extensão.

Número de linha externa inválido
Tentou seleccionar uma linha externa incorrecta ou fora de serviço.

Número inválido
Tentou ligar para um número incorrecto. Verifique o número e tente novamente.

Ocupado
O número que marcou está ocupado.

Opção de selecção de idioma não instalada
O idioma que solicitou não está instalado no sistema telefónico.

Operador ausente
Se alterou o estado da consola para 'Operador ausente', esta mensagem aparece na área 'DEST' da consola de outro operador que ligue para si.

Pedido negado
Verifique o que acabou de fazer e tente novamente.

Prima 'Sim' para confirmar ou 'Não' para sair

Prima a tecla de função apropriada. Nova chamada

Uma chamada anteriormente transferida regressou à sua consola após um determinado limite de tempo.

Prima a tecla obter e 1 - 6 ou * para obter uma chamada retida. Pedido ignorado.

Tente novamente, mas marque o número da posição da chamada retida (1-6), ou marque * (para obter a chamada retida à mais tempo).

Prioritário

Mensagem de confirmação quando exerce a sua prioridade sobre um interlocutor ocupado.

Recusa ch. inter. – mrc ilegal

Uma chamada interurbana foi incorrectamente marcada e a chamada foi reencaminhada para a sua consola.

Recusa ch. inter. – Rest. enc.

Foi marcado um número interurbano não permitido pela classe de restrição do autor da chamada e a chamada foi reencaminhada para a sua consola.

Rede

Mostra se marcou através de uma linha MSDN/DPNSS (sistema de sinalização de funcionamento em rede privada digital), que liga dois PABXs SX3300 numa rede privada.

Remover MSG em espera para a estação #.

Introduza o número da extensão da qual pretende remover uma notificação de mensagem em espera.

Restrição de interligação

A extensão do autor da chamada está programada com restrição de interligação. O processamento de intercepção reencaminhou a chamada para a sua consola.

Seleccionar zona de chamada de pessoas

Introduza o número da zona à qual pretende aceder através do pager.

Sem resposta

Não houve resposta da parte da extensão à qual ligou.

Série

Indica um interlocutor que pretende falar com várias pessoas sucessivamente.

Série – Nova chamada

A chamada de série efectuada foi bem sucedida.

Série - Ocupado

A chamada de série regressou à consola porque o número de destino está ocupado.

Série - Sem resposta

A chamada de série regressou à consola porque o número de destino não atendeu após um período de tempo pré-determinado.

Serviço de hóspedes

Parte do pacote de funcionalidades de hotel/motel. Este comando aparece em diversas funções do modo do operador. Ao premi-lo, a consola é colocada imediatamente em modo de serviço de hóspedes.

Sistema em Serviço Nocturno 1

A chamada foi reencaminhada porque o sistema está em Serviço Nocturno 1.

Sistema em Serviço Nocturno 2

A chamada foi reencaminhada porque o sistema está em Serviço Nocturno 2.

SUPERSET x...x

A estação em causa é um telefone SUPERSET x...x.

Temporizador de tons expirado

Está a ouvir um toque ou sinal de ocupado há demasiado tempo e o sistema desligou a sua chamada. Cancele a chamada e tente novamente.

Transferida

A chamada foi transferida a partir de uma extensão interna.

Verificar MSG em espera para a estação nº.

Introduza o número da estação para a qual pretende verificar a notificação(ções) de mensagem em espera.

Violação de COS

O autor da chamada tentou aceder a uma funcionalidade não disponível. O processamento de intercepção reencaminhou a chamada para a sua consola.

Zona de chamada de pessoas não atribuída

Verifique o número que marcou. Se continuar a não funcionar, contacte o departamento de comunicações.

Zona de chamada de pessoas ocupada

O número de zona que marcou está ocupado; marque outro código de zona ou tente novamente mais tarde.

Directório de telefones

Nome	Número

Números de linhas externas

Utilize esta tabela para registar os números de linhas externas utilizadas pelo sistema. Contacte o departamento de comunicações para obter mais informações sobre os números de linhas externas.

Número da linha externa	Utilize

Índice remissivo

A

Área da aplicação, 5
Área de estado, 5
Atender chamadas, 16
Atendimento de chamadas selectivo, 16
Auricular
  activar, 11
  Volume, regular, 11
Auscultador, 8
  activar, 11
  Volume, regular, 11
Ausente, estado do operador, 40

B

Bloco de notas, 43
Bloquear chamadas entre quartos, 54
Bloqueio de chamadas, 54
Boletim electrónico, 30

C

Campainha
  silêncio, 10
  volume, ajustar, 10
Cancelar
  'Não interromper' nas extensões, 36
  desvio de chamadas nas extensões, 33
  mensagem em espera nas extensões, 39
  Todas as funcionalidades nas extensões, 34
Cancelar desvio, cancelar nas extensões, 33
Chamada de pessoas, 41
Chamada de retorno, 18
Chamada de série, 43
Chamada rápida do sistema, 44
Chamada rápida, sistema, 44
Chamadas de dados, 34
Chamadas de despertar. *Consulte* Quartos de hóspedes
Chamadas de emergência, 37
Chamadas em conferência, 24
Chamadas reencaminhadas, 61
Classe de restrição, 62
Classe de serviço (COS), 62
Código de conta não verificado, 30
Código de conta verificado, 30
Códigos de acesso a funcionalidades, 38
Códigos de acesso, programar, 38
Códigos de conta, 30
Consola
  Ajustes, 10
  Campainha, 10
  componentes, 4
  Ecrã, 5
  hora, 11
  idioma, 11
  Iniciar e fechar, 9
  Teclado numérico, 7
  Teclas, 7
COR (Classe de restrição), 62
COS (Classe de serviço, 62

D

Directório de telefones, 74

E

Enganos, corrigir, 19
Erros
  corrigir, 19
Espera, colocar chamadas em, 22
Estado do operador presente/ausente, 40

F

Fechar consola. Consultar
Funcionalidades, limpar todas, 34

G

Grupos de procura, 66

H

Hora, definir, 11

I

Idioma, mudar na consola, 11
Iniciar consola, 9

L

Limpar todas as funcionalidades, 34
Linha de dados associada, 34
Linhas externas
  Acesso directo, 19
Lista de chamadas rápidas do sistema, 67
Lista telefónica, 42

M

Marcar números de telefone, 18
Mensagem em espera, 39
Mesagens do sistema, 68
Monitor do estado, grupo de linhas externas, 44
Monitorização do tráfego. *Consultar* Monitor do estado do grupo de linhas externas
Monitorizar quartos de hóspedes, 55

N

Não interromper, 36
NI, 36
Novas chamadas, 22, 25
Número ocupado, transferir para, 20
Números de linhas externas, 74
Números de telefone, marcar, 18

O

Obter
  chamadas em espera, 22

P

Presente, estado do operador, 40
Prioridade de atendimento de chamadas, 31
Prioridade de atendimento, alterar, 31
Prioritário, 40
Programar as teclas programáveis, 38
Prolongar chamadas. *Consulte* Transferir chamadas

Q

Quarto de hóspede
  condições de utilização, alterar, 52
  estado de ocupação, alterar, 52
Quarto de hóspedes
  localizar quartos, 52
  visualizar/informações sobre o quarto, 50
Quartos de hóspedes

Bloquear chamadas, 54
chamadas de despertar, 53
registar entrada/registar saída, 53
registo de mensagens, limpar, 55
relatórios, imprimir, 55
restrições de chamadas para, 54

R

Recuperar, última chamada libertada, 25
Registar entrada/registar saída. *Consulte* 'Quartos de hóspedes'
Registo de mensagens, limpar para quartos de hóspedes, 55
Restrições de chamadas, definir para quartos de hóspedes, 54
Retenção de chamadas, 32
Reter, chamada, 32

S

Serviço diruno e nocturno, 35
Serviço diurno e nocturno, 35
Sinalização por tons, 45

T

Tecla 'Atender', 16
Teclado numérico, consola, 7
Teclas de função, 4, 5, 8, 16
Teclas programáveis, programar, 38
Transferir chamadas, 20

V

Volume
auricular/auscultador, regular, 11
campainha, 10

Z

Zonas de chamada de pessoas, 66